

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
USO DE LAS TIC'S PARA INCREMENTAR LOS  
ARRIBOS DE HUÉSPEDES EN EL HOSTAL AMAZONAS  
DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021.**

**Autora: Bach. Keny Rocío Bustamante Sánchez**

**Asesor: Mg. Erik Martos Collazos Silva**

Registro: (.....)

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2022**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Bustamante Sánchez Keny Rocío  
DNI N°: 71648972  
Correo electrónico: chiobustamante29@gmail.com  
Facultad: Ciencias Económicas  
Escuela Profesional: Administración en Turismo

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

USO DE LAS TIC'S PARA INCREMENTAR LOS ARRIVOS DE HUÉSPEDES EN EL HOSTAL AMAZONAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 41103538  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>): http://orcid.org/0000-0003-2226-2346

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>): \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\_ford.html  
Ciencias sociales / Economía, Negocios / Negocios, Administración

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación -RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 04 de octubre de 2022

  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a Dios todopoderoso y a mis padres Clara Sánchez Ruiz y Wilder Bustamante Camán y de manera especial a mi hija Luciana Vásquez Bustamante por ser mi soporte para mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a la empresa Hostal Amazonas de la ciudad de Chachapoyas, representada por el señor gerente y propietario el señor Eduardo Castañeda Rubio, por haberme brindado las facilidades para poder realizar la presente investigación.

A los trabajadores y huéspedes del Hostal Amazonas, quienes me brindaron información para poder realizar la investigación, agradecer de manera especial a Maribel Chuquipiondo Chávez del área de recepción.

Agradezco también al Mg. Erik Martos Collazos Silva, por el asesoramiento en el desarrollo de la presente tesis, orientándome en la parte metodológica y organizativa desde la presentación del proyecto hasta la elaboración del informe final.

Finalmente agradecer a todas aquellas personas que me apoyaron en el proceso de recojo de información, el cual permitió cumplir con los objetivos de la investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

**RECTOR**

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada USO DE LAS TIC'S PARA INCREMENTAR LOS ARRIBOS DE HUÉSPEDES EN EL HOSTAL AMAZONAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021 del egresado KENY ROCÍO BUSTAMANTE SÁNCHEZ de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 04 de octubre de 2022

  
Firma y nombre completo del Asesor  
**ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA**

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

MG. MIULLER RAUL MUÑOZ ZUMAETA

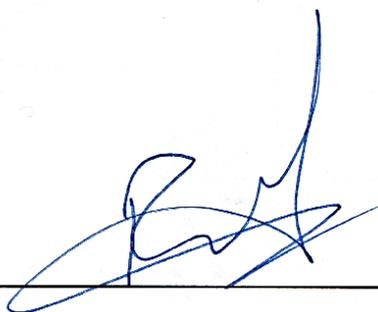
**PRESIDENTE**



---

MG. FRANKLIN OMAR ZA VALETA CHAVEZ ARROYO

**SECRETARIO**



---

MG. ESTER ROXANA MUÑOZ TORRES

**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

USO DE LAS TIC'S PARA INCREMENTAR LOS ARRIBOS DE HIÉSPEDS EN EL HOTEL  
AMAZONAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021

presentada por el estudiante ( ) /egresado (X) KENY ROCÍO BUSTAMANTE SÁNCHEZ  
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO

con correo electrónico institucional 7164897213@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:



- a) La citada Tesis tiene 9 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 10 de octubre del 2022

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

.....

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



## UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-5

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 08 d e NOVIEMBRE del año 2022, siendo las 09:10 horas, el aspirante: KENY ROCÍO BUSTANANTE SÁNCHEZ, asesorado por ERIK MARTOS COLLAZOS SILVA defiende en sesión pública presencial (X) / a distancia ( ) la Tesis titulada: USO DE LAS TIC'S PARA INCREMENTAR LOS ARRIBOS DE HUÉSPEDES EN EL HOSTAL AMAZONAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, 2021, para obtener el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: MULLER PAUL MUÑOZ SUMACTA

Secretario: FRANKLIN OHAR ZABALETA CHAVEZ ARROYO

Vocal: ESTER ROXANA MUÑOZ TORRES

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X)/Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:05 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iv
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS</b> .....	v
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS</b> .....	vi
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS</b> .....	vii
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS</b> .....	viii
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>RESUMEN</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	16
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	18
2.1. Población muestra y muestreo .....	18
2.2. Variables de estudio.....	19
2.3. Métodos .....	22
2.4. Análisis de datos .....	23
<b>III. RESULTADOS</b> .....	24
3.1. Diagnóstico de los arribos de huéspedes del hostel Amazonas. ....	24
3.2. Uso de las TIC's para las reservas y ventas del hostel Amazonas.....	30
3.3. Estrategias para el uso de las TIC's en el hostel Amazonas. ....	41
3.4. Planificación del proceso de implementación de las TIC's .....	48
3.5. Riesgo en el proceso de implementación de TIC's del Hostel Amazonas .....	53
3.6. Plataformas a utilizar para la reservación, venta y recepción de los huéspedes del Hostel Amazonas .....	57
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	59
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	61
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	62
<b>VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	63
<b>ANEXOS</b> .....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	20
<b>Tabla 2.</b> Capacidad instalada del Hostal Amazonas .....	29
<b>Tabla 3.</b> Aplicación del proceso de ventas del Hostal Amazonas.....	44
<b>Tabla 4.</b> Aplicación del proceso de alojamiento del Hostal Amazonas.....	46
<b>Tabla 5.</b> Planificación de proceso misionales (Equipo, mano de obra) .....	49
<b>Tabla 6.</b> Planificación de Procesos misionales (Infraestructura, Materiales y servicios y métodos).....	51
<b>Tabla 7.</b> Matriz causa efecto de identificación de riesgos .....	54
<b>Tabla 8.</b> Indicadores de resultados de los procesos misionales.....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Ubicación del Hostal Amazonas .....	24
<b>Figura 2.</b> Organigrama del Hostal Amazonas .....	25
<b>Figura 3.</b> Evolución de arribos de huéspedes del Hostal Amazonas .....	26
<b>Figura 4.</b> Procedencia de los huéspedes del Hostal Amazonas .....	27
<b>Figura 5.</b> Distribución del arribo de huéspedes nacionales .....	27
<b>Figura 6.</b> Distribución del arribo de huéspedes extranjeros .....	28
<b>Figura 7.</b> Permanencia en el Hostal Amazonas.....	29
<b>Figura 8.</b> Evaluación del servicio del Hostal Amazonas .....	30
<b>Figura 9.</b> Utilizó un sistema global de distribución para hacer uso de un servicio de hotel.....	31
<b>Figura 10.</b> Utiliza email para comunicarse y adquirir los servicios de un hotel .....	31
<b>Figura 11.</b> Utiliza un sistema computarizado de reservas para hacer uso de los servicios del hostal Amazonas .....	32
<b>Figura 12.</b> Utiliza las tecnologías de la comunicación e informática para las reservaciones en el Hostal Amazonas.....	33
<b>Figura 13.</b> Utiliza las TIC's para adquirir los servicios de un restaurante desde un hotel .....	34
<b>Figura 14.</b> Utiliza el internet inalámbrico o wifi durante su estadía en un hostal.....	35
<b>Figura 15.</b> Utiliza internet para obtener información del destino desde el hotel .....	35
<b>Figura 16.</b> Usa las páginas web para conocer el catálogo y precios de un hotel .....	36
<b>Figura 17.</b> Uso de páginas web para reservar paquetes turísticos desde un hotel.....	37
<b>Figura 18.</b> Considera que los trabajadores del hostal están capacitados para resolver sus dudas relacionadas al uso de las TIC's .....	38
<b>Figura 19.</b> Los pagos del servicio de alojamiento a través de la plataforma electrónica .....	39
<b>Figura 20.</b> Considera que el personal que lo ha atendido en el hostal cree que se comunica en algún idioma extranjero .....	40
<b>Figura 21.</b> Cree que la información del hotel y el huésped es segura.....	40
<b>Figura 22.</b> Mapa de procesos del Hostal Amazonas .....	43
<b>Figura 23.</b> Plataforma Hotel Finder .....	57

<b>Figura 24.</b> Plataforma Trivago .....	58
<b>Figura 25.</b> Plataforma Trivago TripAdvisor.....	58

## RESUMEN

Las tecnologías de la información y la comunicación hoy en día se han convertido en herramientas necesarias para los establecimientos de hospedaje, dado que todos lo utilizan para poder facilitar los procesos de compras y pagos de los servicios, por ello la investigación titulada: uso de las TIC's para incrementar los arribos de huéspedes en el hostel Amazonas de la ciudad de Chachapoyas, 2021, tuvo como objetivo general proponer el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para incrementar el arribo de huéspedes al establecimiento hotelero. La investigación es de tipo básica descriptiva y de corte transversal, la misma que para el recojo de la información utilizó como técnica las encuestas y la observación, que fueron aplicados a los huéspedes del hostel, así mismo se ha observado los libros, registros y plataformas del establecimiento de hospedaje. Dentro de los resultados de la investigación se tiene un diagnóstico de arribo de huéspedes al Hostal Amazonas, destacando la procedencia y el tiempo de permanencia, se presenta también en qué medida se hacen uso de las TIC's para las áreas de reservas y ventas del Hostal y finalmente se plantean estrategias para mejorar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el Hostal Amazonas donde se recomienda hacer uso de las plataformas Hotel fider de Google, Trivago y Tripadvisor; finalmente se concluye que se debe hacer uso de las TIC's de manera eficiente para incrementar las ventas en el Hostal Amazonas de la ciudad de Chachapoyas.

**Palabras clave:** Tecnologías de la información y comunicación, arribos, huéspedes y hostel.

## **ABSTRACT**

Information and communication technologies today have become necessary tools for lodging establishments, since they all use it to facilitate the processes of purchases and payments of services, for this reason the research entitled: use of ICTs to increase guest arrivals at the Amazonas hostel in the city of Chachapoyas, 2021, had the general objective of proposing the use of information and communication technologies to increase the arrival of guests to the hotel establishment. The research is of a basic descriptive and cross-sectional type, the same one that for the collection of information used surveys and observation as a technique, which were applied to the guests of the hostel, likewise the books, records and platforms have been observed. of the lodging establishment. Among the results of the investigation, there is a diagnosis of the arrival of guests at Hostal Amazonas, highlighting the origin and the length of stay, it is also presented to what extent ICTs are used for the reservation and sales areas of the Hostal and Finally, strategies are proposed to improve the use of information and communication technologies in Hostal Amazonas, where it is recommended to use the Hotel fider platforms of Google, Trivago and Tripadvisor; Finally, it is concluded that ICTs should be used efficiently to increase sales at the Hostal Amazonas in the city of Chachapoyas.

**Keywords:** Information and communication technologies, arrivals, guests and hostel

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las tecnologías de la información y la comunicación, conocido por sus siglas como TIC's, lo conforman un conjunto de recursos, herramientas, programas informáticos, redes, las cuales permiten el almacenamiento y procesamiento de la información (Pinilla y Alarcón, 2018). En el sector hotelero estas tecnologías han cobrado importancia, dado que en las diferentes etapas de la prestación del servicio se hacen uso de las TIC's.

En la región Amazonas durante los últimos años el turismo ha ido incrementando y con ello las empresas prestadoras de servicios en especial los del servicio hotelero, siendo la ciudad de Chachapoyas la urbe donde tiene mayor crecimiento el sector hotelero (Dircetur, 2020). El hotel Amazonas inicia sus actividades durante la década de los ochenta como un establecimiento que albergaba viajeros de la región Amazonas y otras regiones del país, posterior a ello deja de operar por un periodo de tiempo, siendo reabierto el año 2015 con la categoría de Hostal (Hostal Amazonas, 2019). El hostal Amazonas en la actualidad vienen trabajando sus sistemas de reservas con buscadores como Tripadvisor, los cuales le permiten hacer el check in y el check out. Sin embargo, existen otras plataformas y otras herramientas que pueden mejora e incrementar su flujo de huéspedes, por ello la presente investigación busca dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿De qué manera se debe hacer uso de las TIC's para incrementar los arribos de huéspedes en el hostal Amazonas de la ciudad de Chachapoyas? Teniendo como hipótesis que el uso de tecnologías, informáticas y de comunicación incrementa de manera significativa el arribo de huéspedes al Hostal Amazonas. Así mismo el objetivo general de la investigación fue: Proponer el uso de las TIC's para incrementar los arribos de huéspedes en el hostal donde sus objetivos específicos fueron: Realizar un diagnóstico del arribo de huéspedes al Hostal Amazonas, determinar el uso de las TIC's para las reservas y ventas del Hostal y diseñar estrategias para el uso de las TIC's en el Hostal Amazonas de la ciudad de Chachapoyas.

La investigación es de tipo descriptiva y tiene como objeto de estudio es el Hostal Amazonas, para el recojo de información se ha utilizado como técnica la encuesta y la observación con sus respectivos instrumentos. Dentro resultados de la investigación se muestran Un diagnóstico de uso de las TIC's en el hostal, un

análisis del uso de las TIC's en las áreas de ventas y reservas del hostel Amazonas y el diseño de estrategias para el uso de las Tecnologías de la informática y comunicaciones en el Hostel objeto de estudio. Finalmente se presenta como conclusiones que si se utiliza de manera eficiente y adecuada las TIC's se incrementará el flujo de huéspedes del Hostel Amazonas, todo ello obedeciendo a los objetivos específicos.

Por otro lado, la investigación tiene como sustento la base teórica además de otras investigaciones como es el caso de: Pinilla y Alarcón (2018) quien realiza su investigación el sector La candelaria de la ciudad de Bogotá, en ella demuestra que el uso de las TIC's ha permitido mejorar de manera significativa las operaciones del sector hotelero de la ciudad. Así mismo Alagna (2020) realiza su estudio en el sector hotelero, teniendo como caso de estudio La Plata. En esta investigación el autor demuestra que las áreas de los hoteles donde mayor se utiliza las tecnologías de la comunicación e informática es en el área de ventas y en el área de reservas.

Por su parte Oliveros y Martínez (2017) en su investigación realizada en Colombia ciudad de Bucaramanga Santander manifiestan que los medios que los hoteles más utilizan para sus ventas y reservas, son los correos electrónicos y las redes sociales. Pagador y Uriarte (2020) mencionan que el buen uso de la tecnología de la comunicación e informática hace que incremente la satisfacción del cliente y que hoy en día las empresas hoteleras en el Perú están haciendo uso de las tecnologías inteligente o Smart Tecnología, pero sin embargo este tipo de tecnología es limitada debido a su alto costo de operación. De su parte Reátegui (2019) evalúa la mejora de procesos de atención en el hospedaje Wasi Tour a partir de la información de un sistema de información concluyendo que para que exista funcionalidad en el sistema esta deberá haber sido implementada en cadenas hoteleras más grandes. Así mismo Carimanya (2018) presenta un análisis los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Arequipa, donde manifiesta que la mayoría de hoteles de estas categorías utilizan las TIC's como herramientas de trabajo, ello les ha permitido mejorar la gestión hotelera sin embargo para lograr la eficiencia de estos sistemas es necesario contar con una red de internet muy rápida que permita tener actualizadas las plataformas que utilizan los hoteles.

Como estructura la tesis presenta una introducción, los materiales y métodos, los resultados, la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas, todas ellas forman parte de un capítulo de la presente investigación.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Población muestra y muestreo

**Población:** para la siguiente investigación se tuvo dos poblaciones: la población 1 conformada por el total de trabajadores de las diferentes áreas del Hostal Amazonas, los mismos que sumados ascienden a 8 trabajadores. La población 2 conformada por los huéspedes que se alojaron en el hotel durante un periodo de tiempo de tres meses, es decir junio, julio y agosto del 2021 que suman un total de 253 Huéspedes (Hostal Amazonas, 2021)

**Muestra:** para determinar el tamaño de muestra se hizo en función del tamaño de la población de tal modo que para la población 1 se consideró el 100% es decir es una muestra censal. Por otro lado, para la población 2 se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple donde se obtuvo un tamaño de muestra de 153 huéspedes, y para calcular este tamaño se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{(N-1) * E^2 + P * Q * Z^2}$$

**Donde:**

n = Tamaño de la muestra

P = Probabilidad de que ocurra

Q = Probabilidad de que no ocurra

Z = Nivel de confianza equivalente a 1.96

N = tamaño de la población

E = Error máximo permisible 5 %

n = 153 huéspedes del Hostal Amazonas

**Reemplazando**

$$n = \frac{((0.5 * 8(1 - 0.5)) * (1.96 * 1.96) * (253))}{((253 - 1) * (0.05 * 0.05) + (253 * 0.5) * (1.96 * 1.96))}$$

n= 152, 8

Como se trata de personas el tamaño de la muestra se tuvo que redondear al inmediato superior quedando 153 huéspedes encuestados.

**Muestreo**

**Muestreo aleatorio simple:** este tipo de muestreo probabilístico, da a cada uno de los individuos de la población la misma posibilidad de ser escogidos como parte del grupo muestral (Tamayo, 2004).

**Muestreo no probabilístico por conveniencia:** este tipo de muestreo es en el que el investigador selecciona la muestra en base a su experiencia y al interés que represente para el estudio, es así que todos los miembros de la población tienen la posibilidad de participar en el estudio (Tamayo, 2004).

## **2.2. Variables de estudio.**

- **Variable 1: Uso de las TIC's**
- **Variable 2: Arribo de huéspedes**

**Tabla 1.**

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Técnica instrumento
Uso de TIC's	Es el conjunto de avances tecnológicos posibilitados la informática y las tecnologías audiovisuales que son utilizados como herramientas de tratamiento y difusión de la información en la academia, las empresas y otros sectores productivos (Thompson y Strickland 2004)	Las TIC's integran el uso de la tecnología, la información y la comunicación para la generación del conocimiento.	Nivel en que se utiliza las TIC's	Distribución de la información Correo electrónico Tipo de acceso a internet Servidores y rawter conectados Equipos de cómputo utilizado	Encuesta/ cuestionario Observación directa/Guía de observación Revisión documentaria/ficha de recojo de datos
			Información ordenada y sistematizada	Gestión de clientes Ventas electrónicas Capacidad de información Precios y ofertas en la red Registro de clientes en el sistema	
			Personal capacitado en uso de TIC's	Plan de capacitación en uso de TIC's Formación de los trabajadores Habilidades técnicas de los trabajadores Conocimiento de idiomas del personal	
			Protección de la información	Uso de antivirus Disponibilidad de modificación de la información	

Arribo de huéspedes	Es el número de huéspedes o visitantes que se alojaron en un establecimiento de hospedaje por tanto se encuentran registrados en el libro de pernoctaciones, y para su contabilización solo se tiene en cuenta el primer día que llegó al establecimiento (Mincetur, 2021)	La cantidad de clientes que llegan a un establecimiento de hospedaje en un periodo de tiempo mayor a 24 horas.	Huéspedes nacionales	N° de ingresos por mes Tiempo en noches de pernoctaciones Grupo de personas que usaron el servicio	Encuestas/ Cuestionario Observación directa/guía de observación Revisión documentaria/ficha de recojo de datos
			Huéspedes extranjeros	N° de ingresos por mes Tiempo en noches de pernoctaciones Grupo de personas que usaron el servicio	
			Llegada de huéspedes con reservaciones	N° de ingresos por mes Tiempo en noches de pernoctaciones Grupo de personas que usaron el servicio	
			Llegada de huéspedes sin reservaciones	N° de ingresos por mes Tiempo en noches de pernoctaciones Grupo de personas que usaron el servicio	

## 2.3.Métodos

### Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo básica descriptiva, así mismo el diseño fue el no experimental, ello se debe a que para recoger la información no se han manipulado las variables, por el contrario, se han recogido tal y como se presentaban en la realidad; los datos utilizados fueron de tipo cuantitativo los cuales fueron sometidos al análisis estadístico pertinente. Las variables relacionadas son las TIC's y el arribo de huéspedes en el hostel Amazonas (Charaja, 2018)

El esquema que presenta la relación es la siguiente

O1      M      O2  
          ————→

Donde:

M: Muestra

O1: variable 1

O2: variable 2

**Método hipotético deductivo:** este método consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una hipótesis que luego serán comprobadas como es el caso de la relación significativa de las tecnologías de la información y comunicación sobre el incremento del arribo de huéspedes del hostel Amazonas.

**Método lógico inductivo:** mediante este método se proponen conclusiones universales o generales a partir de premisas particulares, las cuales pueden ser inducciones completas o incompletas de acuerdo al total de los elementos que lo componen; en el caso de la investigación este método se utilizó para elaborar la propuesta de uso de tecnologías de la información y la comunicación en el hostel Amazonas.

### Técnicas

Para la investigación se utilizaron dos técnicas de recolección de datos; las cuales permitieron recoger la información tanto de los trabajadores como de los huéspedes del Hostel Amazonas, los cuales se describen a continuación:

**El análisis documental:** esta técnica consiste en recoger la información que están plasmadas en los diferentes documentos, luego esta información se procesa dándole una categoría, clasificación e interpretación, que para el caso del Hostel

Amazonas fueron documentos de gestión y de operación del establecimiento hotelero Sampieri (2014).

**La encuesta:** la técnica para poder aplicarse se apoya en un instrumento como lo es el cuestionario de preguntas estructuradas o semi-estructuradas el cual busca conocer opiniones sobre gustos, preferencias y otros aspectos de interés del investigador. En el caso del Hostal Amazonas esta fue estructurado teniendo en cuenta las variables de estudio como son las TIC's y los arribos de huéspedes Sampieri (2014).

**Instrumentos:**

**La guía de observación:** este instrumento permite recoger la información de lo que se va observado durante el proceso de recolección de datos de la investigación de Sampieri (2014). Durante la presente investigación este instrumento permitió observar los registros, las reservaciones y los medios digitales que utiliza el Hostal Amazonas para la prestación del servicio.

**El cuestionario:** formulario estructurado con preguntas abiertas y cerradas sobre un tema de interés que para la presente investigación estuvo estructurado en escala de Likert con cinco alternativas de respuestas las cuales estuvieron relacionados a los objetivos específicos y a las variables de la investigación Sampieri (2014).

#### **2.4. Análisis de datos**

Durante el análisis utilizamos la estadística descriptiva, la cual expresa los resultados en forma de tablas y figuras que muestran porcentajes, frecuencias y tendencias y para su procesamiento se ha utilizado los softwares Excel 2016 y el SPSS 22.0. Así misma fiabilidad de la encuesta será mediante Alfa de Cronbach.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Diagnóstico de los arribos de huéspedes del hostel Amazonas.

- **Reseña histórica del Hostel Amazonas:**

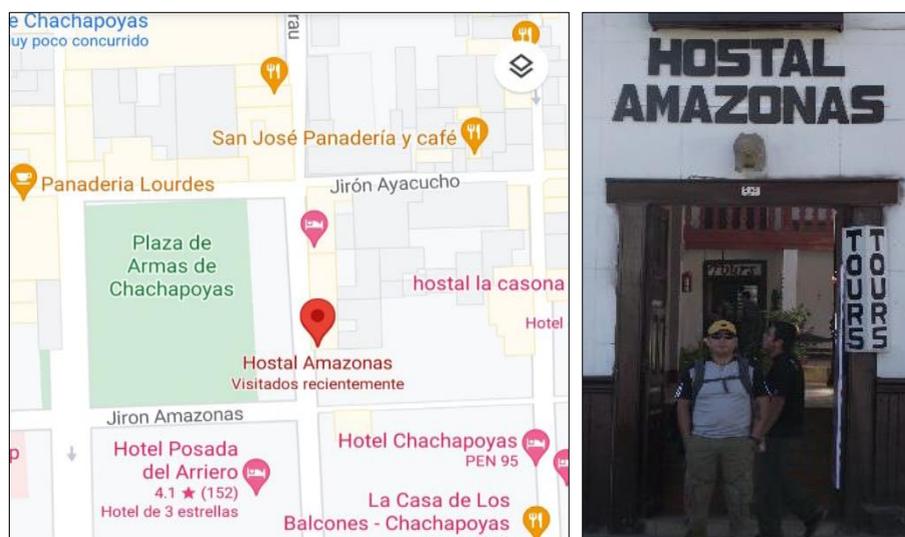
El hostel Amazonas fue fundada como un establecimiento de alojamiento familiar en la década de los años 1980, siendo uno de los primeros establecimientos de este rubro de la ciudad de Chachapoyas, en la década de los años 1990 este establecimiento cierra sus puertas siendo reabierto el año 2015, con la categoría de Hostel Amazonas.

- **Ubicación:**

El Hostel Amazonas, se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Chachapoyas, en las intersecciones de los jirones Grau y Amazonas, en la plaza de Armas de la ciudad.

**Figura 1.**

*Ubicación del Hostel Amazonas*

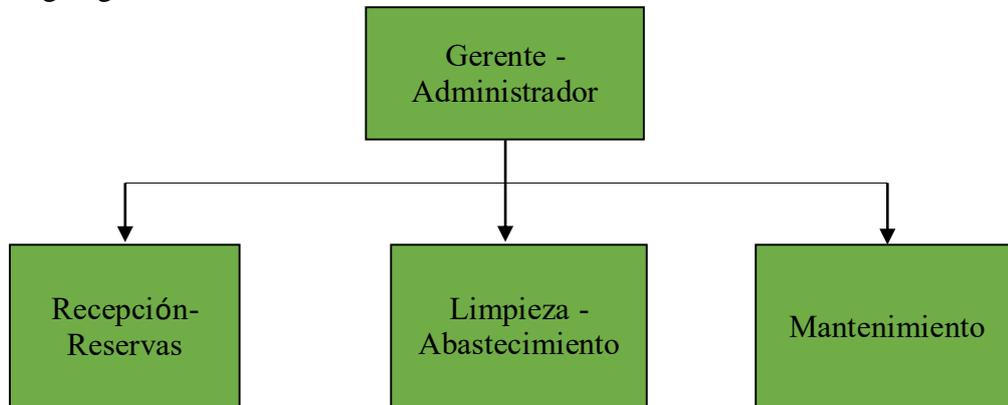


Fuente: Google Maps

- **Organigrama**

**Figura 2.**

Organigrama del Hostal Amazonas



Fuente: Administración Hostal Amazonas

- **Gerente Administrador del Hostal:**

Es la persona encargada de la dirección y representación del Hostal ante los diferentes eventos y organismos públicos y privados. El gerente administrador es la persona que toma decisiones respecto a las inversiones, modificaciones y contratación del personal de la empresa hotelera, esta importante labor es asumida por el propietario del establecimiento.

- **Recepción y Reservas del Hostal:**

Esta área es la imagen del establecimiento ya que es la encargada de atender y hacer el check inn y check out de los huéspedes que ingresan al hotel, además maneja los libros de reservas, las plataformas de reservas y el registro de ventas del establecimiento, el área depende directamente de la gerencia y en ella laboran dos personas una en el horario diurno y la otra en el horario nocturno.

- **Limpieza Abastecimiento del Hostal:**

La persona encargada de esta área trabaja en estrecha coordinación con el área de recepción y reservas quienes informan de forma progresiva las diferentes necesidades que se presentan en el establecimiento. Además, esta área es la responsable de la limpieza diaria de las diferentes áreas del hospedaje y del lavado de las ropas de cama y toallas.

- **Mantenimiento:**

Esta área es la encargada de ver todo el mantenimiento de la empresa desde la infraestructura, los equipos y el mobiliario necesario para el funcionamiento del

establecimiento. Al igual que el área de limpieza trabaja en estrecha coordinación con las demás áreas a fin de conocer los reportes sobre los desperfectos de las instalaciones y equipos del establecimiento.

- **Datos generales del establecimiento**

**Razón Social:** Hostal Amazonas

**Nombre comercial:** Hostal Amazonas

**Domicilio:** Jr. Grau 565

**Distrito:** Chachapoyas

**Provincia:** Chachapoyas

**Región:** Amazonas

**Propietario:** Eduardo Castañeda Rubio

**RUC:** 10064035270

**N° de certificado:** 04-2018

**Fecha de expedición del certificado:** 22/10/2018

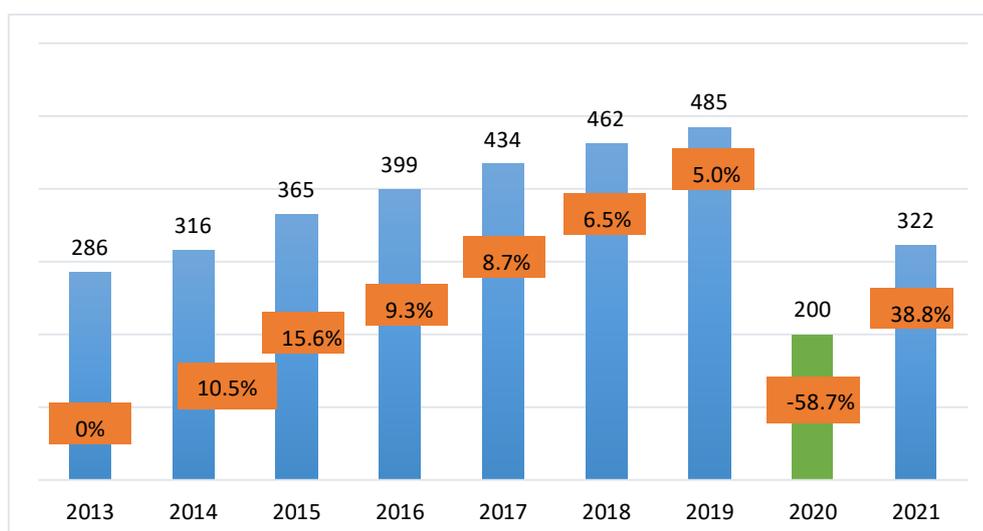
**Clase:** Hostal

**Categoría:** Tres estrellas

**Tendencia de arribos**

**Figura 3.**

*Evolución de arribos de huéspedes del Hostal Amazonas*



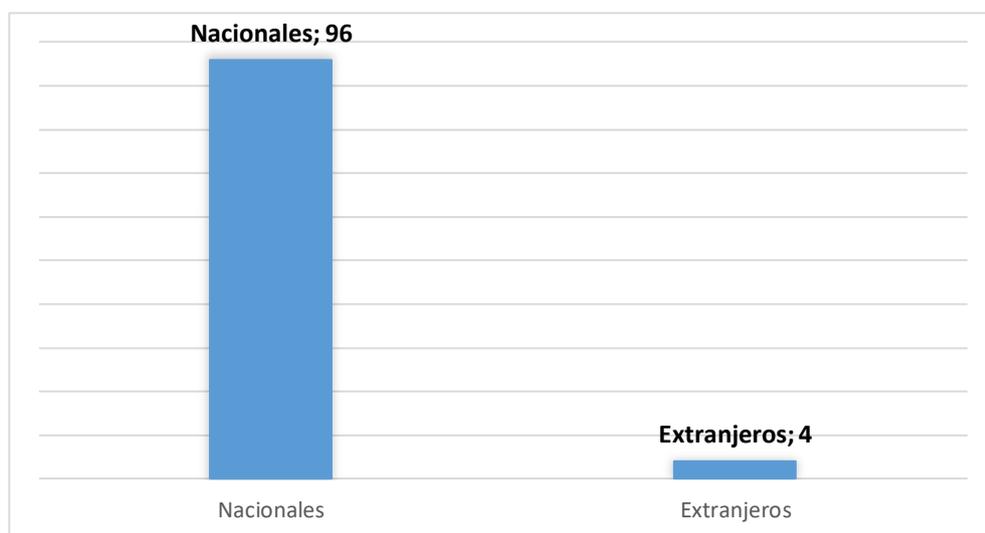
**Fuente:** Administración del Hostal Amazonas

Como se aprecia en la figura el arribo de huéspedes del Hostal Amazonas ha sido de forma ascendente hasta el año 2019, posterior a ello se ha ello el año 2021 fue el

año de menor registro para recuperarse a una tasa de crecimiento de un 38.8 % durante el año 2021. De lo expresado se puede decir que el Hostal Amazonas tiene una afluencia de huéspedes de manera sostenida.

**Figura 4.**

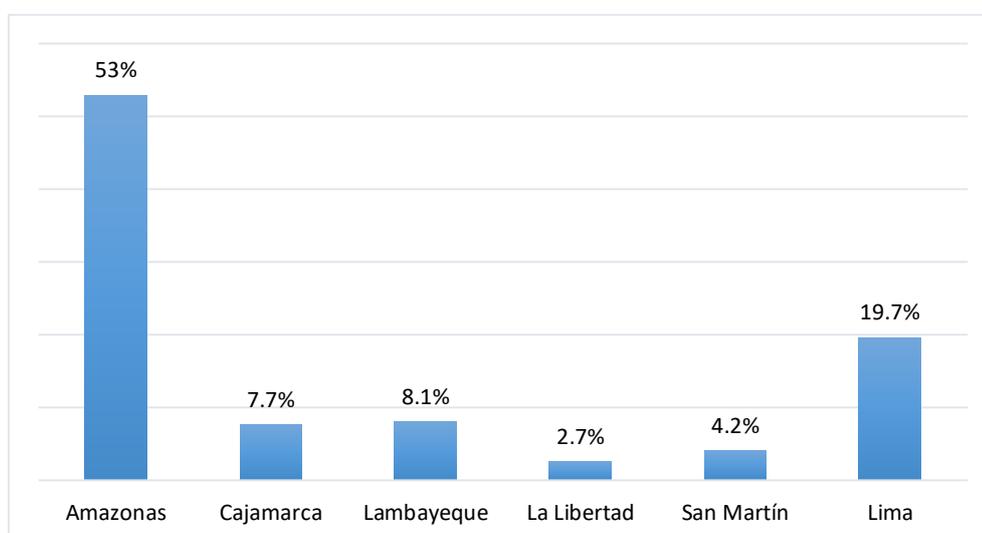
*Procedencia de los huéspedes del Hostal Amazonas*



Como se aprecia en la figura la mayoría de huéspedes son nacionales con un 96 % del total registrado hasta el año 2021 y el 4% corresponden a los huéspedes extranjeros, de ello se deduce que el Hostal Amazonas tiene como segmento de mercado a los huéspedes nacionales.

**Figura 5.**

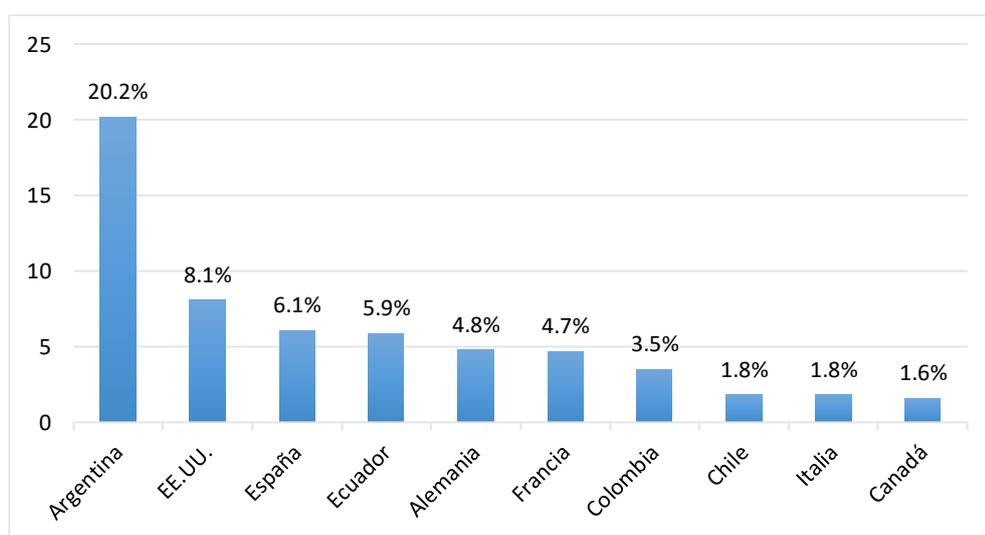
*Distribución del arribo de huéspedes nacionales*



Como podemos apreciar en la figura son seis las regiones de donde proceden o arriban los huéspedes del Hostal Amazonas en primer lugar con un 53% los huéspedes provienen de algún distrito de la región Amazonas, el 7.7 % provienen de la región Cajamarca, el 8.1% provienen de Lambayeque, el 2.7% son huéspedes de la región La Libertad, el 4.2 % son de la región San Martín y el 19.7 % corresponden a los huéspedes de la región Lima. De lo manifestado se deduce que los huéspedes son en su mayoría de Amazonas.

**Figura 6.**

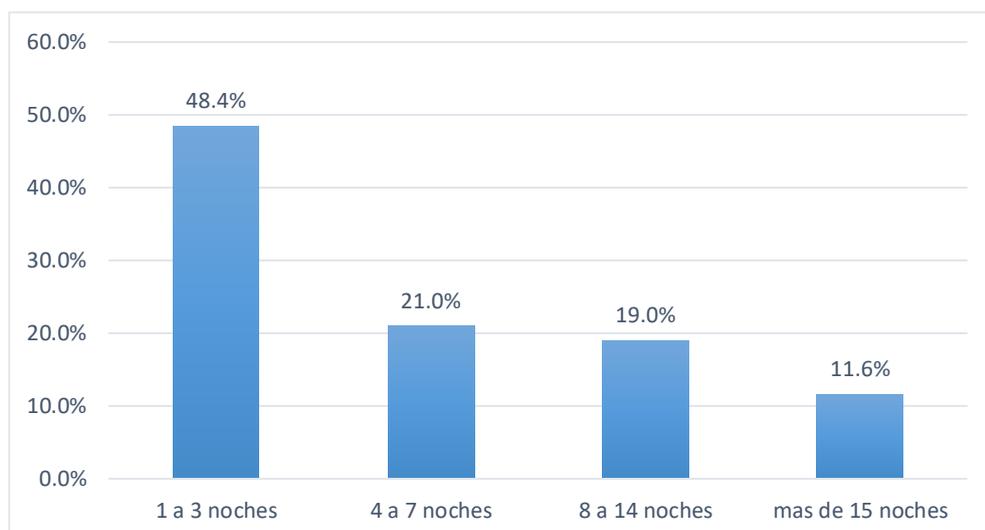
*Distribución del arribo de huéspedes extranjeros*



Como se puede apreciar en la figura los extranjeros hospedados en el Hostal Amazonas se encuentran distribuidos de la siguiente manera: el 20.2 % son huéspedes de la república de Argentina, el 8.1% provienen de Estados Unidos de Norte América, el 6.1% son de España, 5.9 % son de Ecuador, el 4.8% provienen de Alemania, 4.7% son de Francia, 3.5 % de huéspedes del hostel son de Colombia, el 1.8 % son provenientes de Chile, el 1.8% son de Italia y el 1.6% son de Canadá. De lo manifestado se puede decir que los huéspedes extranjeros en su mayoría son de países del continente americano, seguido de los europeos.

**Figura 7.**

*Permanencia en el Hostal Amazonas*



Como se aprecia en la figura la mayoría de huéspedes que se aloja en el Hostal Amazonas, permanece de 1 a 3 noches con un 48.4% del total, el 21% permanece de 5 a 7 noches, el 19 % permanece entre 8 a 14 noches y el 11.6% permanece más de 15 noches. Como se parecía la tendencia es a más noches menos huéspedes y si se estima el promedio se tiene que el huésped permanece 8 noche en promedio.

**Tabla 2.**

*Capacidad instalada del Hostal Amazonas*

Habitación	Cantidad	Precio en S/.
Simple	4	60.00
Doble	4	90.00
Triple	2	120.00
Matrimonial	4	90.00
Suite	2	110.00
<b>Total</b>	<b>16 habitaciones</b>	

**Fuente:** Administración Hostal Amazonas

Como se aprecia en la tabla el Hostal cuenta con 16 habitaciones de las cuales se tiene 4 habitaciones simples, 4 habitaciones dobles, 2 habitaciones triples, 4 habitaciones matrimoniales y 2 suites, haciendo todo un total de 24 camas instaladas con capacidad para 30 huéspedes en aforo. Así mismo el hostal cuenta con servicio

de room service, cable, wifi y servicio de lavandería de los cuales algunos incluyen como parte del servicio.

**Figura 8.**

*Evaluación del servicio del Hostal Amazonas*



Fuente: Tripadvisor

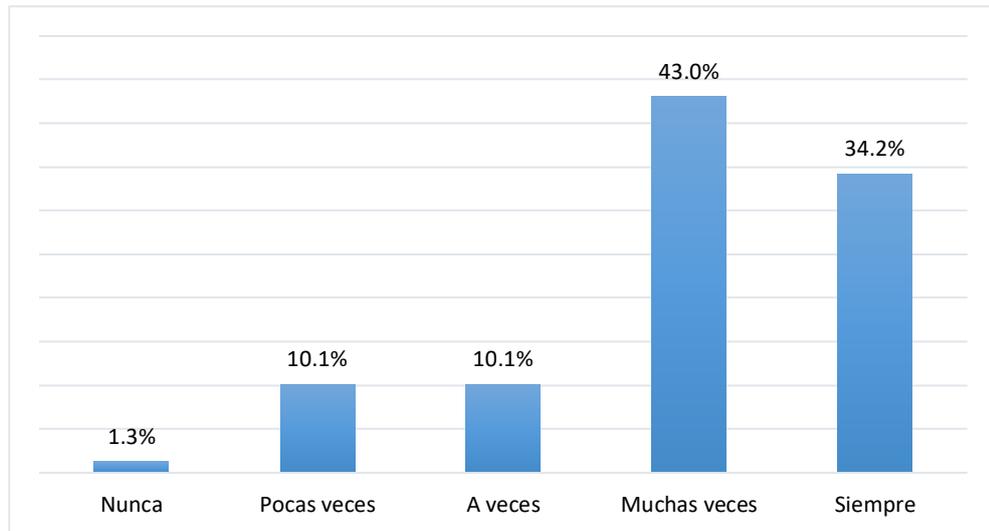
Como se puede apreciar en la figura, de 78 opiniones recogidas de la plataforma Tripadvisor de un total de 5 puntos el hostel Amazonas obtuvo 4.5 de puntaje considerándolo como excelente; así mismo fueron evaluados cuatro variables, ubicación, limpieza, servicio y calidad en función al precio justo, donde el de mayor puntuación es la ubicación y el de menor puntuación es la calidad/precio. Así mismo de 50 establecimientos evaluados por esta plataforma en la ciudad de Chachapoyas, el hostel objeto de estudio se encuentra en la ubicación número 4.

**3.2. Uso de las TIC's para las reservas y ventas del hostel Amazonas.**

Para poder recoger esta información se realizó una encuesta a los huéspedes que hicieron uso del servicio en el hostel Amazonas, el cual fue realizado durante tres meses consecutivos del año 2021, estos resultados se muestran a continuación:

**Figura 9.**

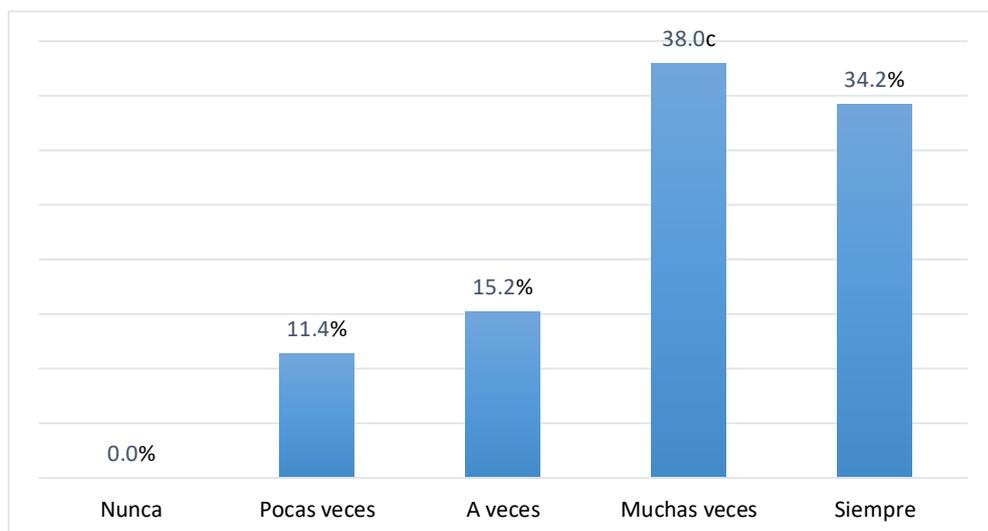
*Utilizó un sistema global de distribución para hacer uso de un servicio de hotel*



Como refleja la figura el 1.3 % de los turistas encuestados contestaron que nunca hicieron uso de un sistema global de distribución, el 10.1% contestaron que pocas veces hicieron uso de estos sistemas, el 10.1% contestaron a veces, el 43% contestaron muchas veces haber hecho uso de estos sistemas globales de distribución y el 34.2% contestaron que siempre hacen uso de estos sistemas. Cabe recalcar que este tipo de sistemas son utilizados por las redes de hoteles a fin de conseguir los mejores precios y logrando que los establecimientos hoteleros maximicen sus reservas.

**Figura 10.**

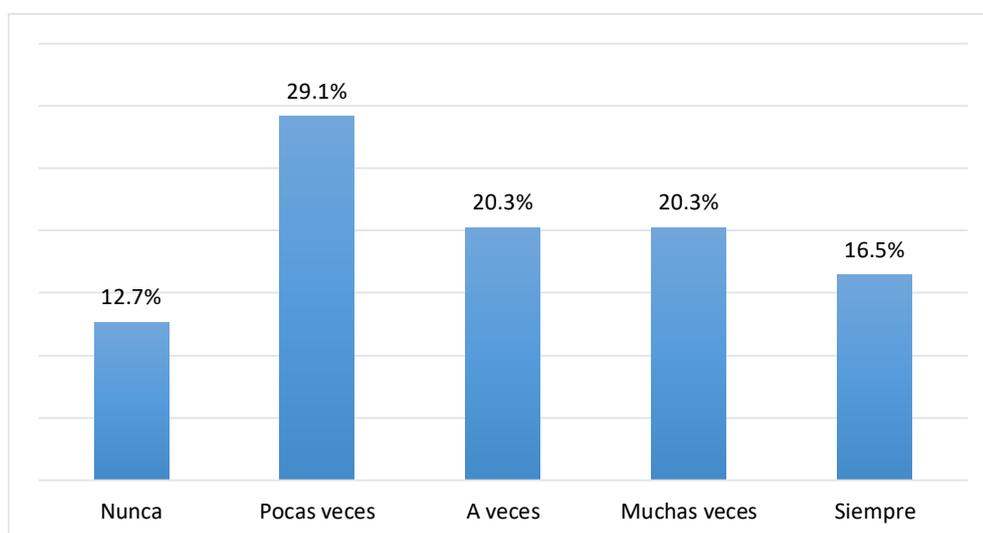
*Utiliza email para comunicarse y adquirir los servicios de un hotel*



Como se puede apreciar en la figura, el 11.4% de los huéspedes alojados en el Hostal Amazonas utiliza pocas veces el email para adquirir los servicios de un hotel, el 15.2% contestaron que a veces utilizan el email para hacer uso de un hotel, el 38% manifestaron que muchas veces utilizan el email y el 34.2% contestaron que siempre hacen uso del email para hacer uso de los servicios de un hotel. Por lo manifestado se deduce que los huéspedes del hostel Amazonas utilizan con frecuencia el email para hacer sus reservas hoteleras.

**Figura 11.**

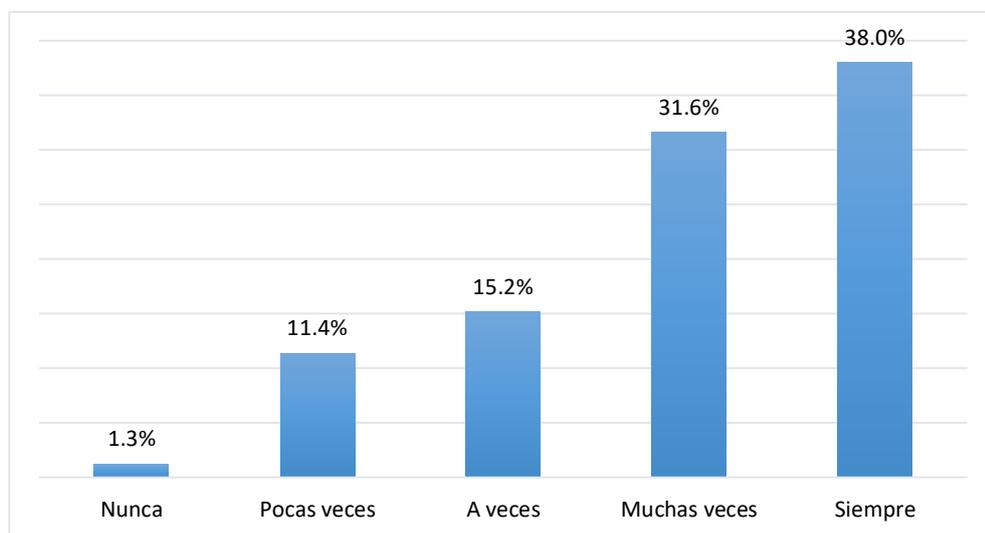
*Utiliza un sistema computarizado de reservas para hacer uso de los servicios del hostel Amazonas*



Como se aprecia en la figura el 12.7% de los huéspedes del Hostal Amazonas, contestaron que nunca hicieron uso de los sistemas computarizados de reserva para hacer uso de los servicios del Hostal Amazonas, el 29.1% de turistas contestaron que pocas veces hicieron uso de un SCR para su reserva en el hostel, el 20.3% contestaron a veces, el 20.3% contestaron que muchas veces hicieron uso de los sistemas de reservas computarizado para reservar el hostel Amazonas y el 16.5 % contestaron que siempre hacen uso de estos sistemas de reservas computarizados para el uso del servicio del Hostal Amazonas. Por lo manifestado la mayoría de huéspedes hace pocas veces uso de los sistemas de reserva computarizado para hacer su reserva en el hostel Amazonas, razón por la cual se recomienda que se planteen estrategias a fin de revertir esta tendencia.

**Figura 12.**

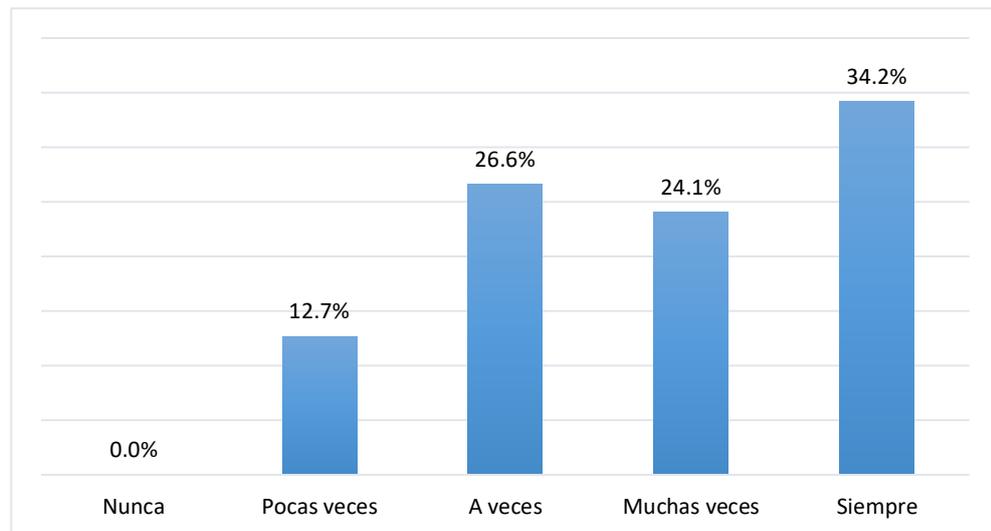
*Utiliza las tecnologías de la comunicación e informática para las reservaciones en el Hostal Amazonas*



El 1.3% de huéspedes del Hostal Amazonas contestaron que pocas veces hacen uso de las TIC's para sus reservas en el hostel, el 11.4% mencionaron que pocas veces utilizaron las TIC's para sus reservas en el hostel Amazonas, el 15.2% manifestó que a veces utiliza las TIC's para sus reservas, el 31.6% contestaron que muchas veces hicieron uso de las TIC's para sus reservas en el Hostal y el 38 % de huéspedes contestaron que siempre hacen uso de las TIC's para hacer sus reservas en el Hostal Amazonas. Por lo manifestado se infiere que los huéspedes del Hostal Amazonas hacen uso de las TIC's para hacer sus reservas en este establecimiento.

**Figura 13.**

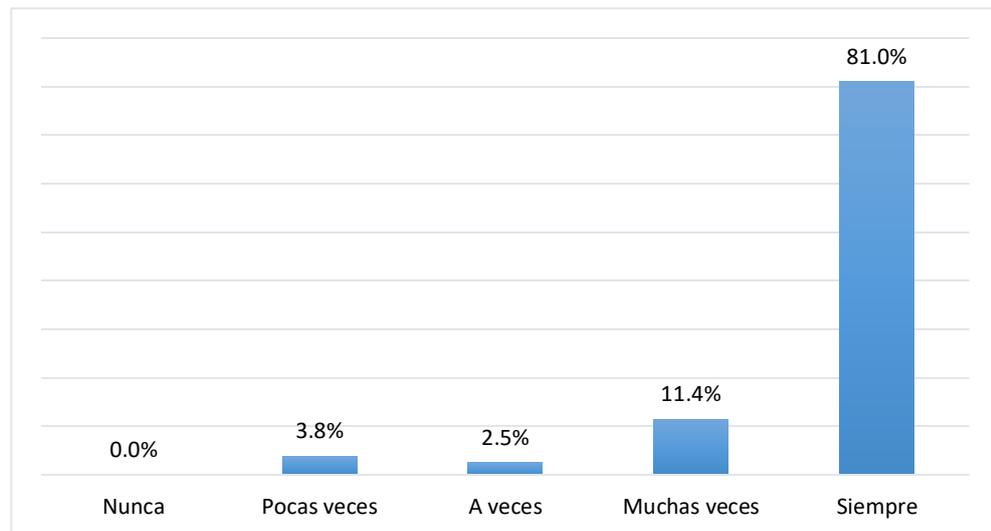
*Utiliza las TIC's para adquirir los servicios de un restaurante desde un hotel*



Como muestra la figura el 12.7% de los huéspedes del hostel Amazonas contestaron que pocas veces utilizan las TIC's para adquirir los servicios de un restaurante desde un hotel, el 26.6% manifestaron que a veces hacen uso de las TIC's para contratar los servicios de restaurante desde un hotel, el 24.1% de huéspedes manifestaron que muchas veces hacen uso de las TIC's para adquirir los servicios de restaurante desde el hotel y el 34 % contestaron que siempre hacen uso de las TIC's para contratar los servicios de un restaurante desde un hotel. De lo manifestado por los huéspedes del Hostal Amazonas se deduce que los huéspedes del Hostal Amazonas utilizan las TIC's para adquirir los servicios de un restaurante desde un hotel.

**Figura 14.**

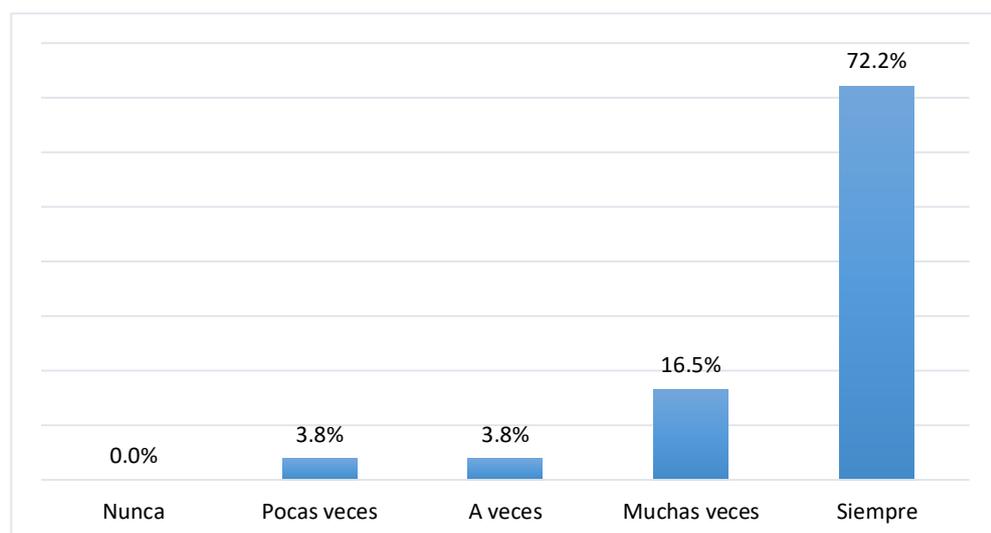
*Utiliza el internet inalámbrico o wifi durante su estadía en un hostel*



Como se aprecia en la figura el 3.8 % de los huéspedes del Hostal Amazonas contestaron que pocas veces utilizan el internet inalámbrico durante su estadía en un hotel, el 2.5% manifestaron que a veces utilizan el internet inalámbrico de un hotel, el 11.4% contestaron que muchas veces utilizan el internet inalámbrico de un hotel y el 81% manifestaron que siempre hacen uso del internet inalámbrico de un hotel durante su estadía. De lo expresado se deduce la importancia del internet inalámbrico para los huéspedes del Hostal Amazonas, por lo que se recomienda tener siempre este servicio como parte de los servicios complementarios del Hostal.

**Figura 15.**

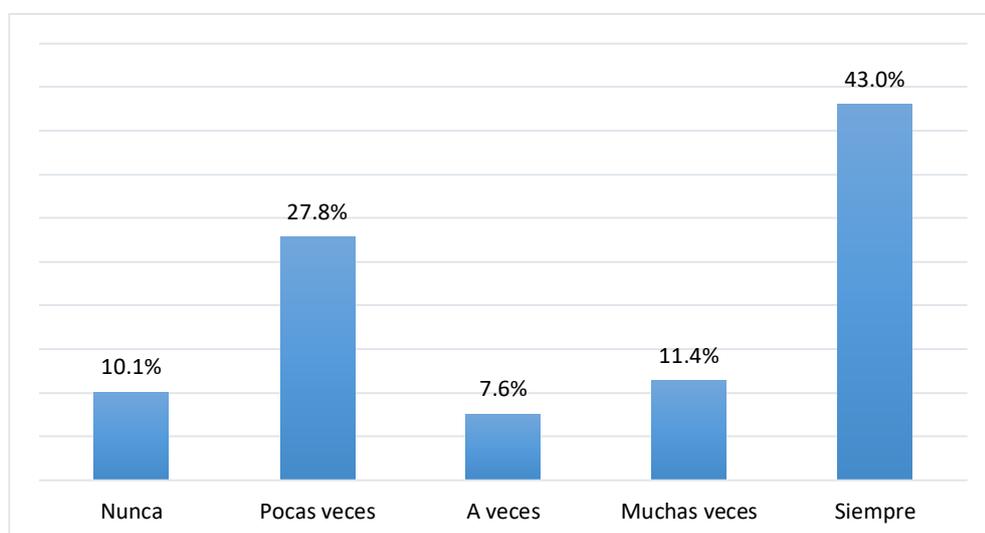
*Utiliza internet para obtener información del destino desde el hotel*



Como se puede apreciar en la figura el 3.8% de los huéspedes contestaron que pocas veces hacen uso del internet del hotel para buscar información del destino desde el hotel, el 3.8% manifestaron que a veces hacen uso del internet del hotel para informarse del destino, el 16.5% manifestaron que muchas veces hacen uso del internet del hotel para buscar información del destino y el 72.2 % manifestaron que siempre hacen uso del internet del hotel para informarse del destino. De lo expresado se deduce la importancia del internet del hotel para la búsqueda de información del destino visitado.

**Figura 16.**

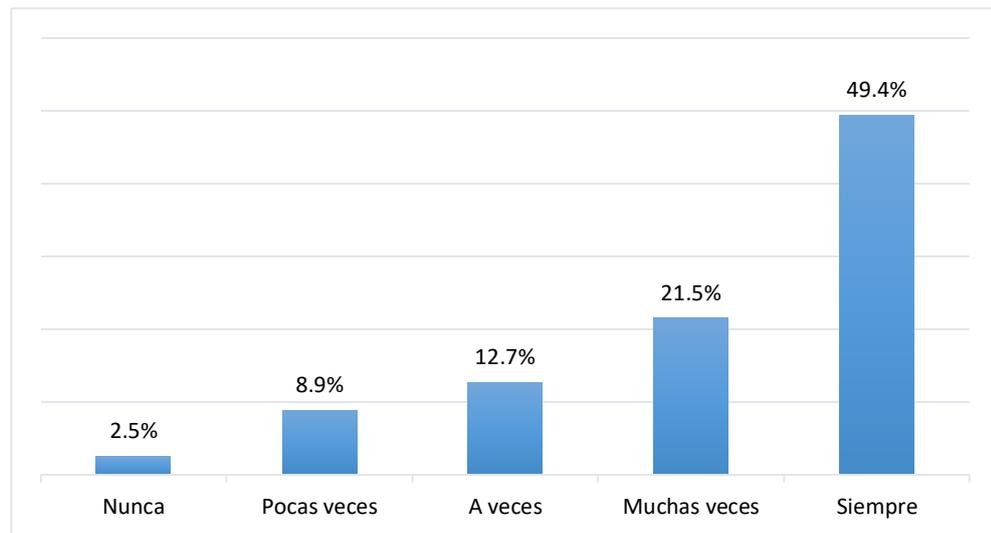
*Usa las páginas web para conocer el catálogo y precios de un hotel*



Como se puede apreciar en la figura el 10.1% de los huéspedes del Hostal Amazonas contestaron que nunca hicieron uso de la web para conocer el catálogo y precios de un hotel, el 27.8% consideran que pocas veces hicieron uso de la web para conocer el catálogo y precios de un hotel, el 7.6 % contestaron que a veces hacen uso de la web para conocer catalogo y precios de un hotel, el 11.4% consideran que muchas veces hicieron uso de la web para conocer el catálogo y precios de un hotel y el 43% contestaron que siempre hacen uso de la web para conocer el catálogo y precios de un hotel. Nuevamente se evidencia la importancia de la web para la búsqueda de precios y características de un hotel de parte de los huéspedes del Hostal Amazonas.

**Figura 17.**

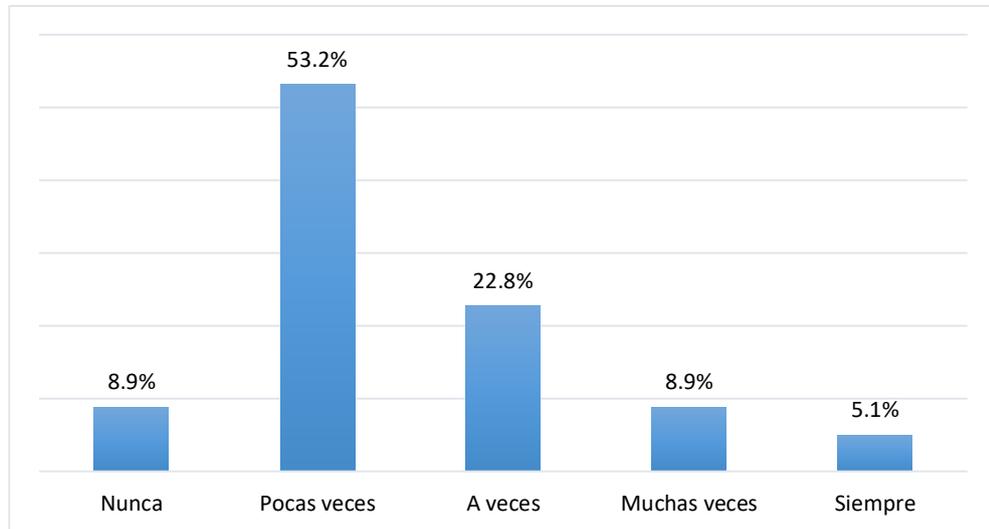
*Uso de páginas web para reservar paquetes turísticos desde un hotel*



Como se aprecia en la figura el 2.5% de los huéspedes del hostel Amazonas contestaron que nunca hicieron uso de las páginas web para reservar paquetes turísticos desde el hotel, el 8.9% manifestaron con que pocas veces hicieron uso de la página web para reservar paquetes turísticos desde el hotel, el 12.7% manifestaron que a veces hicieron uso de las páginas web para reservar paquetes turísticos desde un hotel, el 21.5% de encuestados manifestaron que muchas veces hacen uso de la web para reservar paquetes turísticos desde el hotel y el 49.4% de huéspedes del hostel Amazonas manifestaron que siempre hacen uso de las páginas web para reservar paquetes turísticos desde un hotel. De lo manifestado podemos deducir que los huéspedes hacen uso de las páginas web para la reserva de paquetes turísticos desde un hotel.

**Figura 18.**

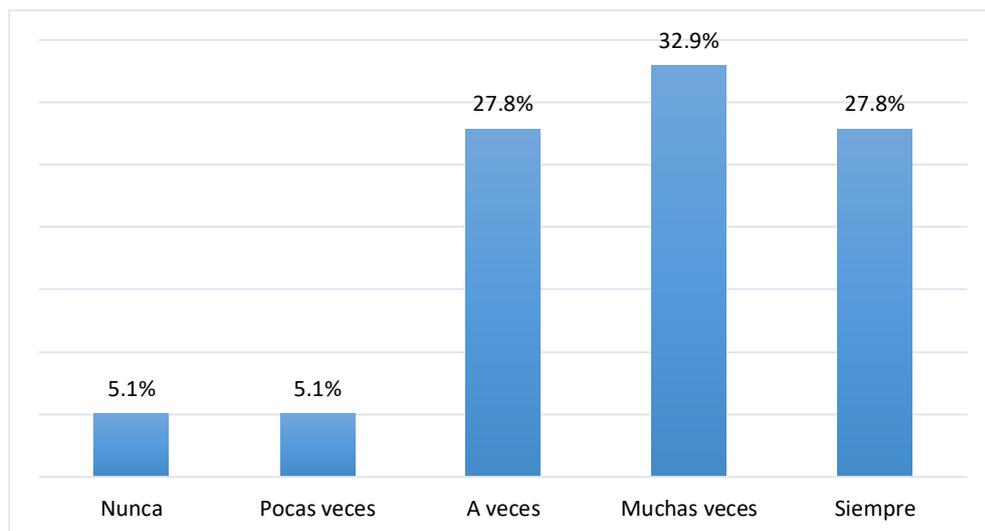
*Considera que los trabajadores del hostel están capacitados para resolver sus dudas relacionadas al uso de las TIC's*



Como se puede apreciar en la figura el 8.9% de los huéspedes del Hostal Amazonas manifestaron que los trabajadores nunca fueron capacitados para resolver dudas sobre el uso de las TIC's, el 53.2% manifestaron que los trabajadores están poco capacitados para resolver dudas referentes al uso de las TIC's, el 22.8% manifestaron que los trabajadores a veces están capacitados para resolver dudas sobre el uso de las TIC's, el 8.9% de huéspedes consideran que muchas veces los trabajadores están capacitados para resolver dudas sobre el uso de las TIC's y el 5.1% de los huéspedes del hostel Amazonas manifestaron que los trabajadores del hotel siempre están capacitados para resolver dudas sobre el uso de las TIC's. De lo expresado se deduce que los trabajadores del Hostal Pocas veces están capacitados para resolver dudas relacionado al uso de las TIC's de parte de los huéspedes.

**Figura 19.**

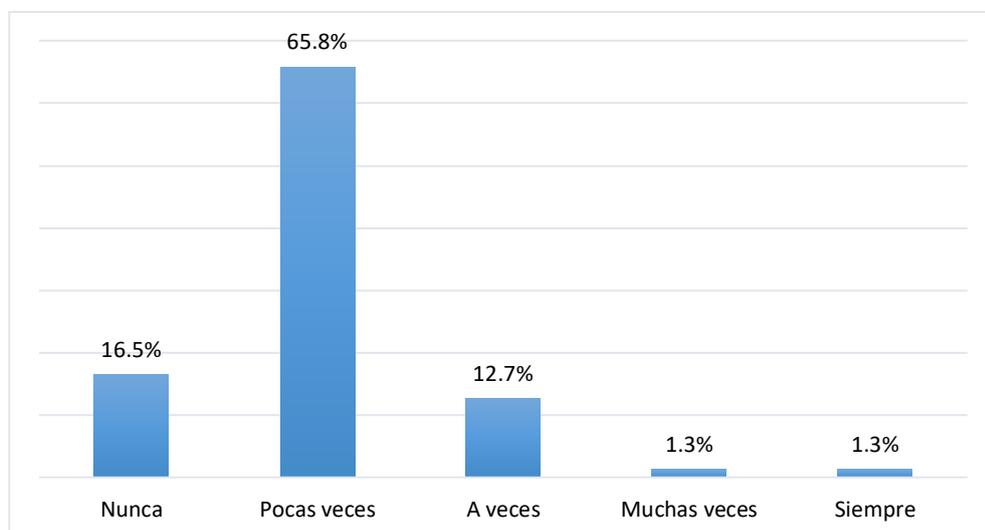
*Los pagos del servicio de alojamiento a través de la plataforma electrónica*



Como se aprecia en la figura el 5.1% de los huéspedes manifestaron que los pagos del servicio nunca lo hacen a través de plataformas electrónicas, el 5.1% de los huéspedes manifestaron que pocas veces los pagos lo hacen a través de plataformas electrónicas, el 27.8% consideran que a veces los pagos del servicio de hospedaje lo realizan a través de la plataforma electrónica, el 32.9% mencionaron que muchas veces el pago de los servicios de alojamiento lo hacen mediante la plataforma electrónica y el 27.8 % de los huéspedes del hostel Amazonas encuestados contestaron que siempre realizan los pagos mediante la plataforma electrónica. De lo expresado podemos inferir que los huéspedes tienen la plataforma electrónica como un importante medio de pago del servicio de alojamiento.

**Figura 20.**

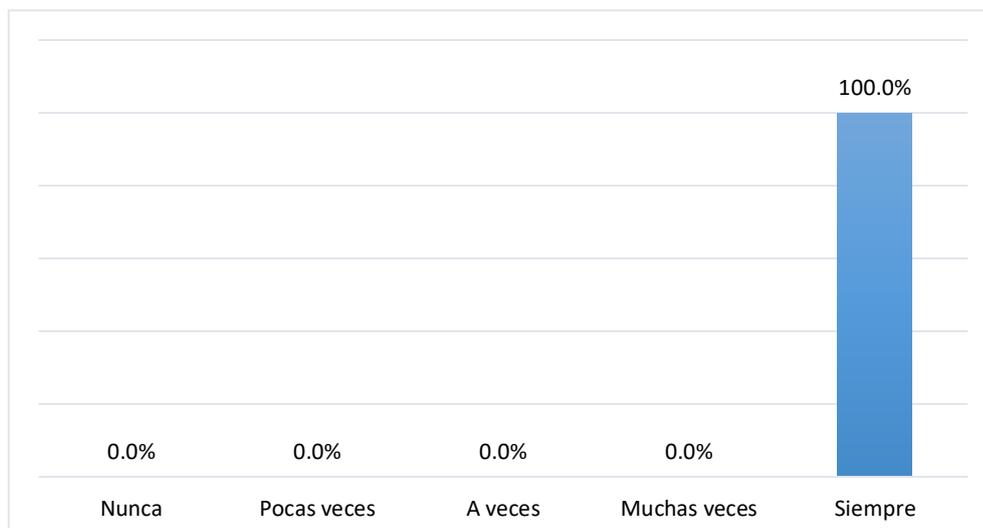
*Considera que el personal que lo ha atendido en el hostel cree que se comunica en algún idioma extranjero*



Como se aprecia en la figura el 16.5 % de huéspedes del hostel Amazonas considera que nunca el personal que le atendió se comunica en un idioma extranjero, el 65.8% considera que los trabajadores del hostel pocas veces se comunican en algún idioma extranjero, el 12.7 % de huéspedes encuestados a veces se comunican en algún idioma extranjero, el 1.3% considera que el personal del hotel que les ha atendido muchas veces se comunica en algún idioma extranjero, el 1.3% de los huéspedes del hostel Amazonas encuestados consideran que el personal que les ha atendido siempre se comunican en otro idioma. De lo expresado se deduce que los trabajadores del hostel Amazonas no se comunican en otro idioma, por lo que urge una capacitación en este tema.

**Figura 21.**

*Cree que la información del hotel y el huésped es segura*



Como se puede apreciar en la figura, el 100% de los huéspedes del hotel Amazonas considera que la información de los huéspedes y la información del hotel son seguras. De lo expresado se puede deducir que la información en el Hostal Amazonas es segura por lo que se debe de continuar con los protocolos de seguridad de la información haciendo uso de las tecnologías de la comunicación y la información.

### **3.3.Estrategias para el uso de las TIC's en el hostel Amazonas.**

#### **Objetivo general**

Utilizar las TIC's como estrategia de mejora de la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de los clientes e incrementar el flujo de huéspedes del Hostal Amazonas de la ciudad de Chachapoyas.

#### **Objetivos específicos**

Lograr la fidelización de los clientes mediante el uso de tecnologías de la comunicación e informática en el Hostal.

Ampliar la gama de servicios para una mejora en las reservas, promoción y ventas del Hostal Amazonas.

Fortalecer las competencias de los colaboradores del establecimiento hotelero, a fin de garantizar la calidad del servicio.

Planificación de procesos del sistema de calidad mediante el uso de las TIC's en el hostel

## **Hostal Amazonas**

### **Partes interesadas** (Internas y externas)

Son el conjunto de personas y organizaciones que puedan verse afectadas con la implementación de uso de tecnologías durante el proceso de prestación del servicio de alojamiento del Hostal Amazonas; por lo que la comunicación efectiva con esta parte garantiza el uso efectivo de las tecnologías de la información y la comunicación del hostal.

Para el caso del Hostal Amazonas las partes interesadas son las siguientes:

**Clientes:** Son los clientes o personas que buscan satisfacer sus necesidades de alojamiento en la ciudad de Chachapoyas, que para el caso lo conforman turistas nacionales y extranjeros.

**Proveedores:** Son el conjunto de personas y organizaciones que abastecen de insumos, bienes y servicios para el funcionamiento del establecimiento, ellos son de suma importancia ya que deben de proveer insumos bajo las condiciones de calidad que solicita la empresa.

**Colaboradores:** Lo constituyen los trabajadores de las diferentes áreas del hostal, ellos aportan con su experiencia y conocimiento durante la prestación del servicio del establecimiento y permiten el crecimiento de la empresa, por tanto, deben conocer los proyectos de la empresa.

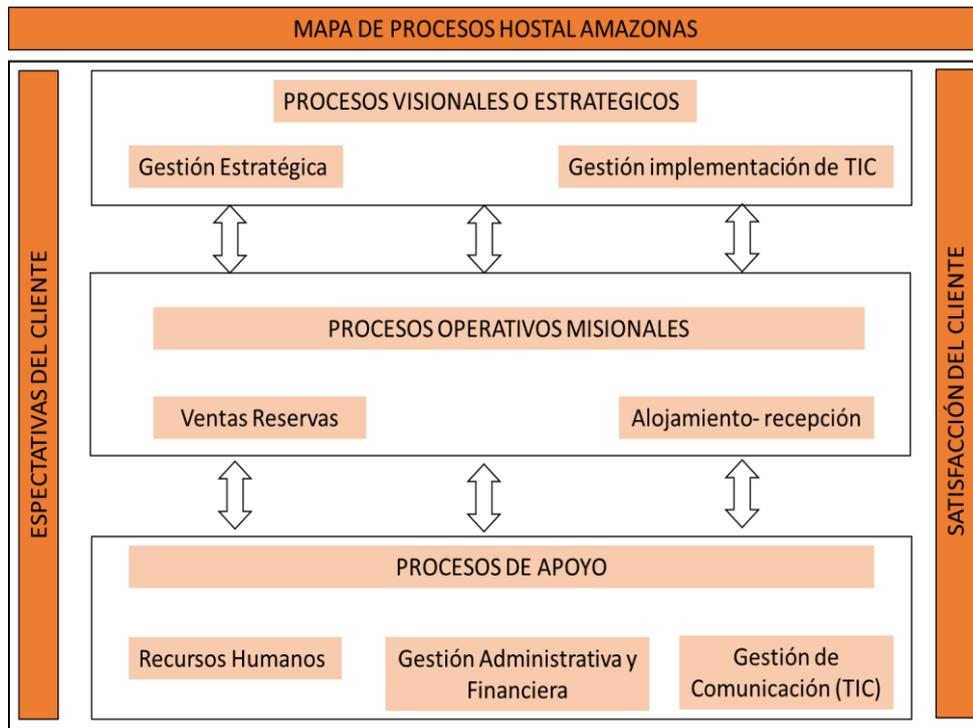
**Propietario:** es el responsable de las inversiones que se realicen en el establecimiento, por lo tanto, así como la toma de decisiones que se realicen para la implementación de las tecnologías de la información y comunicación en el Hostal Amazonas.

**Organismos Gubernamentales:** conjunto de instituciones públicas que norman el buen funcionamiento de los servicios hoteleros en la ciudad de Chachapoyas, estas pueden ser de orden nacional, regional o local.

### **Mapa de procesos**

**Figura 22.**

*Mapa de procesos del Hostal Amazonas*



Como se puede evidenciar en la figura respecto al mapa de procesos del Hostal Amazonas, tenemos tres grupos donde la parte superior comprende los procesos visionales o estratégicos, donde se puede destacar la gestión e implementación de tecnologías de la informática y la comunicación, como un aspecto importante de la empresa, en la parte media es decir debajo de los visionales, se encuentran los procesos misionales estos se relacionan directamente con las ventas, reservaciones, recepciones y la prestación del servicio del alojamiento, finalmente en la base de los procesos encontramos al recurso humano de establecimiento, a la gestión financiera y a la gestión de comunicación donde de manera imprescindible debe estar el uso eficiente de las TIC's. Imprescindible

#### **Aplicación de procesos misionales**

Para poder llevar a cabo este proceso se debe tener en cuenta el ciclo de PHVA, el mismo que consiste en planear, hacer, verificar y actuar, los cuales deben ser implementados y aplicados en cada elemento o componente de los procesos misionales, es decir ventas, reservas, recepciones y promociones; estos deben ser aplicados haciendo uso de las tecnologías de información y comunicación. Además, se debe de tener en cuenta el objetivo, el alcance, los responsables del proceso, los

proveedores, los clientes y los requisitos de entrada bajo estándares de calidad para luego ser transformados en salidas.

**Tabla 3.**

*Aplicación del proceso de ventas del Hostal Amazonas*

<b>PROCESO DE VENTAS</b>		
<b>Objetivo</b>		<b>Alcance</b>
Implementar plataformas mediante las TIC's para incrementar las ventas		Desde el momento que se implementa las plataformas o se coloca información en las redes hasta cuando el cliente hace uso de las TIC's
<b>Jefe del proceso</b>		<b>Participantes</b>
Administrador o un responsable del mantenimiento de la plataforma		Todos los clientes, turistas nacionales y extranjeros
<b>Proveedor</b>	<b>Actividades y seguimiento al proceso (PHVA)</b>	<b>Cliente o huésped</b>
Reservas Compras Recurso humano	<p><b>Estrategia P</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y gestionar las plataformas disponibles para ofertar paquetes y productos a través del internet o los portales web.</li> <li>• Establecer un cronograma de actividades y eventos para ser promocionados en las plataformas de reserva.</li> </ul> <p><b>Estrategias H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar la información en las plataformas</li> <li>• Conocer las necesidades de los clientes</li> </ul>	Recepción Huéspedes

<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de fechas de reserva</li> <li>• Actualizar la base financiera</li> <li>• Ofertas y promociones antes del check in</li> <li>• Cobro de la tarifa establecida.</li> </ul> <p><b>Estrategias V</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar con rigurosidad la disponibilidad ocupacional</li> <li>• Establecer las formas de pago por el uso del servicio</li> <li>• Solicitud de servicios complementarios de parte de los huéspedes</li> </ul> <p><b>Estrategias A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de quejas y reclamos realizados a través de la plataforma.</li> <li>• Tomar acciones correctivas</li> </ul>	<b>Salidas</b>	
<p>Necesidades de alojamiento</p> <p>Normas legales</p> <p>Actualización de la información</p> <p>Plazas y más disponibles</p> <p>Pos-venta</p>		<p>Servicio al cliente</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Calidad del servicio de alojamiento</p>	
<b>Normas legales</b>		<b>Recursos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 29408 Ley General del Turismo</li> <li>• Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR</li> <li>• Leyes y reglamentos COVID 19.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Económicos y financieros</li> <li>• Tecnológicos y de comunicación</li> <li>• Materiales y equipos</li> </ul>	
<b>Documentos de verificación</b>		<b>Riesgos</b>	
Documento Nacional de Identidad		Disponibilidad o no disponibilidad de las habitaciones solicitadas por el huésped.	
Revisó		Aprobó	

**Tabla 4.**

*Aplicación del proceso de alojamiento del Hostal Amazonas*

<b>Proceso de alojamiento -recepción</b>		
<b>Objetivo</b>		<b>Alcance</b>
Garantizar la prestación de un servicio de calidad en el Hostal Amazonas		Inicia cuando el cliente logra hacer el contrato con la empresa y finaliza cuando se realiza el check out.
<b>Jefe del proceso</b>		<b>Participante</b>
Administrador o recepcionista del establecimiento hotelero		Cientes o huéspedes pueden ser nacionales o extranjeros
<b>Proveedor</b>	<b>Actividades y seguimiento del proceso de recepción (PHVA)</b>	<b>Cliente o huésped</b>
Ventas Compras Gestión humana	<p><b>Estrategias P</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificar las actividades de housekeeping</li> <li>Elaborar un cronograma de turnos y actividades de trabajo del personal</li> </ul> <p><b>Estrategias H</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar el registro de huéspedes en la plataforma</li> <li>Compartir la información vía grupos de WhatsApp con el personal</li> <li>Asignación y distribución de habitaciones</li> <li>Prestación del servicio bajo estándares de calidad</li> <li>Brindar el servicio de alimentación.</li> </ul>	Ventas Turistas
Entradas		Salidas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y aseo de las diferentes áreas del hostal.</li> </ul> <p><b>Estrategias V</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso de los datos detallados del huésped</li> <li>• Servicio de limpieza adecuado y oportuno</li> </ul>	
<p>Necesidades de alojamiento</p> <p>Normas legales para alojamientos</p> <p>Publicidad y promoción</p> <p>Reservas confirmadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de protocolos de bioseguridad</li> </ul> <p><b>Estrategias A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de acciones correctivas de acuerdo a las sugerencias</li> <li>• Revisión del libro de sugerencias y el buzón de sugerencias</li> <li>• Aplicación de encuestas de satisfacción mediante las plataformas web.</li> </ul>	<p>Servicio al cliente</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Calidad del servicio de alojamiento</p>
<b>Normas internas del Hostal</b>		<b>Recursos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario hotelero</li> <li>• Registro de huéspedes</li> <li>• Horario de los servicios complementarios</li> <li>• Tarifarios y precios de promoción</li> <li>• Derechos de los huéspedes en el establecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanos</li> <li>• Económicos y financieros</li> <li>• Tecnológicos y de comunicación</li> <li>• Materiales y equipos</li> </ul>	
<b>Documentos</b>		<b>Riesgos</b>
<p>Check in</p> <p>Check out</p>	<p>Los servicios del hotel ya no se encuentran disponibles</p>	
<p>Revisó</p>	<p>Aprobó</p>	

### **3.4. Planificación del proceso de implementación de las TIC's en el Hostal Amazonas**

El proceso de implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones en el Hostal Amazonas debe comprender las etapas de planificación implementación y el control, procesos necesarios que permiten cumplir con el objetivo misional de la organización. Este proceso se presenta en la siguiente matriz:

**Tabla 5.***Planificación de proceso misionales (Equipo, mano de obra)*

<b>Planificación de procesos misionales para la implementación de las TIC's en el Hostal Amazonas</b>							
<b>Actividad</b>	<b>Requisito al que impacte</b>	<b>Equipos, máquinas y herramientas</b>			<b>Mano de obra</b>		
	<b>Calidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Máquina</b>	<b>Especificación</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Cargo</b>	<b>Competencia</b>
Elaboración de base de datos	Información certera	1	PC	HP	1	Administrador	Habilidades técnicas
Prestación del servicio (Disponibilidad de Habitación, fecha, datos financieros)	Rentabilidad	1	PC	HP	1	Huésped	Ninguna
Verificar requerimiento del cliente vía teléfono	Seguridad del servicio	1	Teléfono fijo o móvil	Línea disponible	1	Administrador	Trato al cliente
Adelanto del 50% por reserva 72 horas antes	Seguridad de pago	1	PC	HP	1	Administrador	Conocimientos técnicos

Arribo al hotel 50%							Transacciones
Recepción	Control de organización	1	PC	HP	1	Administrador	Dominio de habilidades blandas
Registro							
Socialización de información general							
Asignación de la habitación	Orden y control	Ninguna	Ninguna	Ninguna			
Servicio de alojamiento	Descanso	1	Habitación implementada	De acuerdo a la categoría	1	Cliente	Ninguna
Servicio de alimentación	Prestación del servicio adecuado	1	Ambiente de cocina	Inocuidad	1	Chef	Limpieza pulcritud
Housekeeping	Limpieza	1	Equipo de aseo y limpieza	Adecuados y buen estado	1	Personal limpieza	Habilidades técnicas

**Tabla 6.***Planificación de Procesos misionales (Infraestructura, Materiales y servicios y métodos)*

<b>Planificación de procesos misionales para la implementación de las TIC's en el Hostal Amazonas</b>						
<b>Actividad</b>	<b>Requisito al que impacte</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>Materiales y/o servicios</b>		<b>Métodos</b>	
	<b>Calidad</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Tipo</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Documento</b>	<b>Código</b>
Elaboración de base de datos	Información certera	Ambiente con buena iluminación, amplia, aislada de ruido y limpia.	Empresa prestadora del servicio	Energética e internet	Manual	HA-1
Prestación del servicio (Disponibilidad de Habitación, fecha, datos financieros)	Rentabilidad		Empresa prestadora del servicio	Energética e internet	Manual o guía	HA-2
Verificar requerimiento del cliente vía teléfono	Seguridad del servicio		Empresa pública o privada	Minutos de internet	Manual o guía	HA-3
Adelanto del 50% por reserva 72 horas antes	Seguridad de pago	Ambiente con buena	Empresa pública o privada	Minutos de internet	Manual o guía	HA-4

Arribo al hotel 50%		iluminación, amplia, aislada de ruido y limpia.	Empresa pública o privada	Minutos de internet	Manual o guía	HA-5
Recepción	Control de organización		Empresa pública o privada	Minutos de internet	Manual o guía	HA-6
Registro			Empresa pública o privada	Minutos de internet	Manual o guía	HA-7
Socialización de información general			Empresa pública o privada	Minutos de internet	Manual o guía	HA-8
Asignación de la habitación			Orden y control	Servicios de la empresa	Minutos de internet	Manual o guía
Servicio de alojamiento	Descanso		Servicios de la empresa	Día Hotelero	Manual o guía	HA-10
Servicio de alimentación	Prestación del servicio adecuado		Servicios de la empresa	Energía, gas y otros	Recetas	HA-11
Housekeeping	Limpieza		Servicio de baja policía	Agua, jabón, energía y otros	Manual o guía	HA-12

### **3.5.Riesgo en el proceso de implementación de TIC's del Hostal Amazonas**

Para poder hacer el análisis de riesgos de los procesos, se ha utilizado la metodología de análisis interno y externo a partir de la causa y el efecto de los riesgos identificados, esto ha sido en función al análisis de que ocurra como de que no ocurra. Así mismo se ha valorado con 1,3 y 5 identificando de esta manera un riesgo alto, medio y bajo donde alto es 5, medio es 3 y bajo es 1. Por otro lado, esta valoración se multiplica entre la probabilidad y la consecuencia obteniendo una puntuación donde de 1-4 es tolerable, de 5-9 es moderado y mayor a 15 es crítico.

**Tabla 7.**  
*Matriz causa efecto de identificación de riesgos*

Contexto	Causa	Efecto	Proceso que afecta	Análisis						P*C	Evaluación
				Probabilidad			Consecuencia				
				1	3	5	1	3	5		
Externo	Deficientes servicios de acceso a la red, obertura y cortes de energía	Inoperancia de la empresa prestadora del servicio	Misionales	1					5	5	M
Externo	Bloqueos por mantenimiento en las vías de acceso al Hostal	Dificulta la llegada de los clientes y proveedores al hostal.	Misionales	1					5	5	M
Externo	El mercado de abastos carece los insumos para el servicio de alimentación.	Insatisfacción de los huéspedes	Misionales	1				3		3	T
Interno	El personal que labora en el hotel no asiste a su centro de labores.	Retraso en las actividades programadas para el día	Misionales		3		1			3	T
Externo	Cambios de los eventos en la ciudad	Bajo flujo de visitantes a la ciudad	Misionales	1					5	5	M

Externo	Eventos climáticos adversos	Bajo flujo de visitantes a la ciudad	Misionales		3				5	15	C
Externo	Crisis social y paros en la región	Reducción en las ventas de las habitaciones.	Misionales		3			3		9	M
Interno	Deficiencias en el servicio de internet y equipos del hotel	Las plataformas de reserva no funcionan sin el servicio	Misionales		3			3		9	M
Interno	Habitaciones en mal estado	Quejas y reclamos de los huéspedes			3					3	M
Interno	Clima laboral deteriorado	Mala atención del personal	Misionales		3			3		9	M

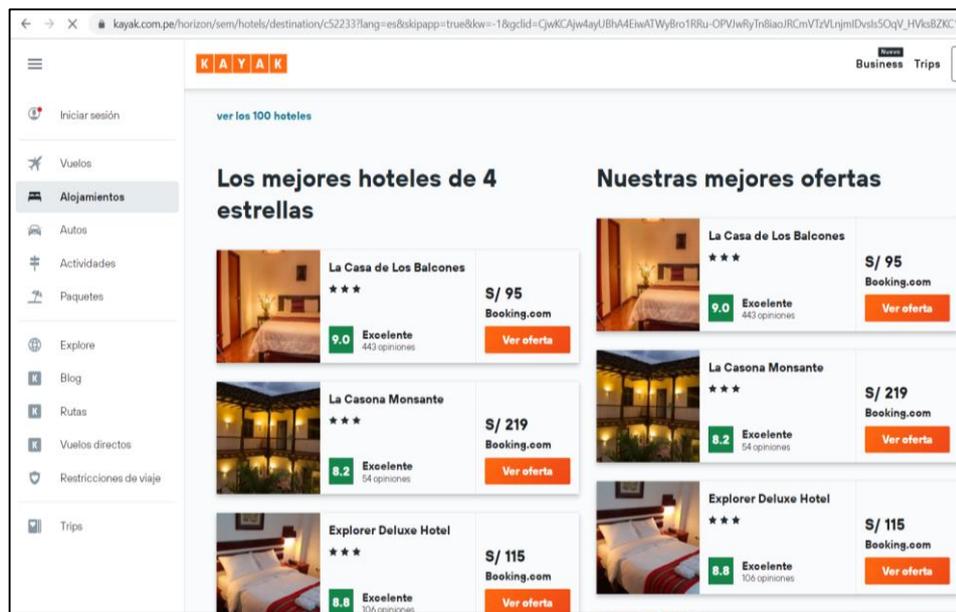
**Tabla 8.***Indicadores de resultados de los procesos misionales*

<b>Proceso</b>	<b>Objetivo alcanzar</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Herramienta de medición</b>
Reservas, ventas y recepción	Lograr fidelizar al cliente del Hostal Amazonas mediante la calidad del servicio	Nivel de ocupabilidad	90 % del aforo	Diario	Administrador	Plataformas de registro y libros de registro de huéspedes
Reservas, ventas y recepción	Incrementar la satisfacción del cliente mediante la ampliación de la gama de Servicios del Hostal Amazonas	Incremento de ingresos	20 % del total de ingresos	Mes	Administrador	Flujo de caja del hostal
Reservas, ventas y recepción	Aumentar las competencias de los trabajadores mediante la capacitación en manejo de plataformas de reservas	Talleres de capacitación	12 talleres de capacitación para los colaboradores	Anual	Administrador Gerente	Registro de asistencias

### 3.6. Plataformas a utilizar para la reservación, venta y recepción de los huéspedes del Hostal Amazonas

Google: Mediante esta herramienta el Hostal Amazonas puede mostrar su ubicación, en la ciudad de Chachapoyas, es decir haciendo uso del Google Maps. Por otro lado, esta herramienta ha implementado en el último año Hotel Finder el cual muestra una lista de hoteles con precios, fotos y reseñas panorámicas que se puede acceder de forma gratuita desde cualquier tipo de dispositivo.

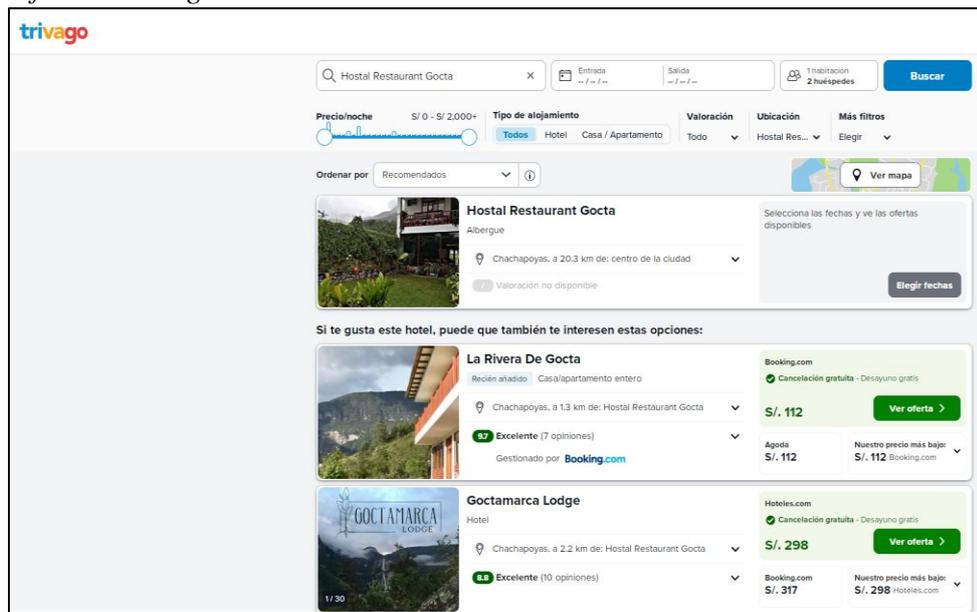
**Figura 23.**  
*Plataforma Hotel Finder*



### Trivago

Este sitio web ofrece un índice de calificación de los establecimientos de hospedaje, el cual puede ser visto por potenciales clientes a nivel mundial, ya que al año esta plataforma recibe más de 2 mil millones de usuarios, por lo que funciona como una campaña, a diferencia de la anterior plataforma esta funciona como CPC, es decir un presupuesto mensual establecido.

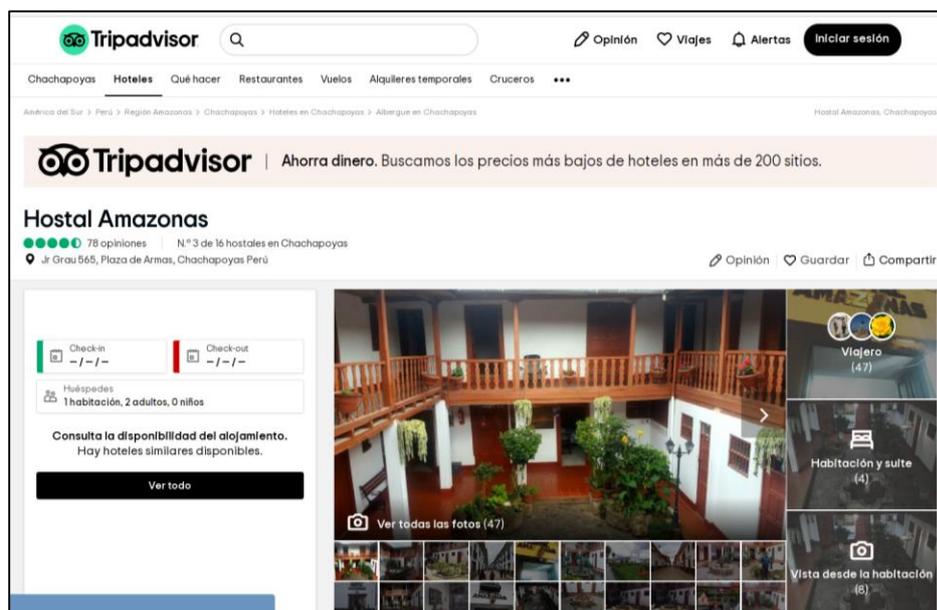
**Figura 24.**  
Plataforma Trivago



TripAdvisor:

Esta plataforma cuenta con varias opciones las cuales pueden ser usadas para las reservas de los establecimientos hoteleros como es el caso de Hostal Amazonas, el funcionamiento es CPC es decir tiene una tarifa mensual de pago por el servicio, además está conectado con Booking, que es un buscador de paquetes turísticos.

**Figura 25.**  
Plataforma Trivago TripAdvisor



#### **IV. DISCUSIÓN**

Las tecnologías de la información y la comunicación han cobrado importancia en los últimos años para el sector hotelero, puesto que les facilita para la prestación del servicio como lo manifiesta Pinilla y Alarcón (2018) quien en su investigación menciona que la globalización ha generado grandes cambios en el sector hotelero a nivel mundial, lo cual les ha permitido incrementar su competitividad. Del mismo modo en la investigación realizada en el Hostal Amazonas, los huéspedes hacen uso de los medios virtuales para hacer sus reservas lo mismo que se refleja en la satisfacción que estos tienen referente a la prestación del servicio, como lo evidencia la figura 8 recogida de la plataforma Tripadvisor.

Por otra parte Alagna (2020) determina el nivel de aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en los establecimientos hoteleros encontrando que hoy en día el uso de estas tecnologías se hace indispensable especialmente en las áreas de ventas y reservaciones, del mismo modo en la investigación realizada en el Hostal Amazonas se considera como una estrategia de la propuesta la capacitación permanente al personal en temas relacionados a las tecnologías de la comunicación e información ya que ellas son de suma importancia para las áreas de ventas, reservas y recepción de los huéspedes. Así mismo Oliveros y Martínez (2017) manifiesta que las áreas que más uso hacen de estas tecnologías son el área de reservas y el de ventas, volviéndolo más competitivas a las empresas hoteleras. Pagador y Uriarte (2020) por su parte manifiestan que, en el Perú, el uso de las tecnologías de la comunicación e información se ven limitadas más aún si se tratan de Smart Technology o tecnologías inteligentes, esta limitación está centrada principalmente en el acceso a las coberturas de internet. Donde, con la investigación realizada en el Hostal Amazonas de la ciudad de Chachapoyas se concuerda dado que, en la encuesta realizada a los clientes del hotel, manifestaron que siempre hacen uso del internet inalámbrico del hotel o Wi fi por lo que en algunos momentos esta llega a saturarse representando la principal limitante como se evidencia en la figura 14 de la presente investigación. En tanto Reátegui (2019) manifiesta que el uso de que los sistemas de tecnologías de la información se usan con la finalidad de reducir el tiempo de atención de los clientes, además estos permiten sistematizar la información logrado hacer a los negocios y trabajadores más eficientes y tener información al alcance ante cualquier requerimiento de

parte de la gerencia o los organismos fiscalizadores. De igual forma en la investigación realizada en el Hostal Amazonas de la ciudad de Chachapoyas, también Corimanya (2018) hace un análisis del uso de las TIC's en hoteles de 2 y 3 estrellas de la ciudad de Arequipa encontrando que una de las formas de pago que hacen los clientes es mediante las transferencias electrónicas, para lo cual se emplean las tecnologías en mención, de manera similar sucede en investigación realizada en el Hostal Amazonas donde la mayoría de huéspedes manifestaron haber hecho en algún momento usos de las tecnologías de la informática y comunicación como un medio de pago, lo cual se pudo evidenciar en la figura 19 de la presente investigación. Igualmente, Hualpa (2019) en su investigación realizada en los hoteles de cuatro y tres estrellas de la ciudad de Puno menciona que las TIC's han generado un impacto significativo en el turismo, permitiendo elevar el nivel de satisfacción de los visitantes en especial de los huéspedes de los hoteles antes mencionados concordando con la investigación que se realizó en el Hostal Amazonas donde los turistas creen que la información que se brinda mediante las tecnologías de la comunicación e informática son seguras por lo que eleva el nivel de satisfacción del huésped como se puede apreciar en la figura 21. Ramírez (2016) en su investigación plantea una propuesta para la implementación de un sistema de reservas por lo que menciona la importancia que tiene para el funcionamiento del sistema de reservas el internet y los medios informáticos. Con la investigación realizada en el Hostal Amazonas se concuerda ya que el internet es utilizado de manera muy frecuente por los huéspedes para hacer sus reservas y para realizar sus pagos. Finalmente, Guiop (2018) diseña un sistema de costos basados en actividades para el Hotel La Xalca de la ciudad de Chachapoyas donde menciona que para la implementación de este sistema se hace necesario la implementación de tecnología. De manera similar en el estudio realizado en Hostal Amazonas se necesita de equipos, servicios de internet y capacitación a personal para poder hacer uso de las plataformas virtuales y las tecnologías de la comunicación e información la misma que ha sido planteada a manera de propuesta en la presente investigación.

## V. CONCLUSIONES

Se realizó un diagnóstico del hostel Amazonas donde se pudo ver que el establecimiento por su tamaño carece de un área de informática, así mismo el arribo de huéspedes al hostel fue ascendente hasta el año 2019, recuperándose en el año 2021, además en su mayoría son de procedencia nacional siendo Lima el principal emisor y su permanencia en el establecimiento es de tres noches en promedio. Por otro lado, también se concluye que los huéspedes del hostel se encuentran satisfechos como lo demuestra la apreciación realizada en la plataforma Tripadvisor.

Por otro lado, se concluye que los huéspedes del hostel Amazonas, en su mayoría hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación para hacer sus reservas en el hotel, además utilizan estas tecnologías para comprar otros servicios como alimentación y paquetes turísticos; el internet es utilizado para poder buscar información referente al destino y esto lo hacen desde el hotel donde se encuentran alojados, que para el caso es el Hostel Amazonas. Sin embargo, los huéspedes manifestaron que los colaboradores del Hostel no se encuentran capacitados en el uso de las tecnologías de comunicación e información.

Se diseñaron estrategias para la implementación y uso de las tecnologías de la comunicación e información en el Hostel Amazonas, las cuales se centran en los procesos misionales de la organización que a su vez contribuyan a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de las necesidades tecnológicas de los huéspedes; así mismo la propuesta plantea que las estrategias deben ser implementadas teniendo en cuenta actividades PHVA, es decir el planear, hacer, verificar y actuar donde se tenga en cuenta herramientas, maquinarias, equipos, mano de obra, infraestructura y servicios.

Finalmente se concluye que las plataformas a implementar deben ser Hotel Fider de Google, Trivago y Tripadvisor, por ser las más utilizadas y más accesibles para las empresas hoteleras pequeñas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la administración del hostel la implementación y uso más frecuente de las tecnologías de la información y comunicación, a fin de hacerle más competitiva y por ende incrementar su flujo de visitantes ya que los huéspedes hacen uso de estas tecnologías para realizar sus compras, reservas e informarse.

Se recomienda al personal y a la administración del hostel Amazonas capacitarse en temas relacionados al uso de las tecnologías de la información y la comunicación debido a que los huéspedes han notado esta falencia en la empresa hotelera.

Para futuras investigaciones se recomienda complementar la investigación, donde se pueda adicionar costos de implementación, los mismos que permitan conocer la rentabilidad del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el Hostal Amazonas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alagna, F. (2020). *El uso de las TIC's en el hotelería. Caso estudio: La Plata*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio institucional de la universidad [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/105536/Documento\\_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/105536/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la Investigación Científica* (3ra ed.). Puno: Corporación SIRIO EIRL.
- Corimaya, W. R. (2018). *Uso de las TIC's, en las empresas hoteleras categoría tres estrellas de la Ciudad de Arequipa, a Julio del 2018*. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7929/ECcogawr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guiop, E. J. (2018). *Diseño de un sistema de costeo basado en actividades para el hotel la Xalca de la ciudad de Chachapoyas, 2016*. [Tesis de título profesional. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1467/GUIOP%20OYARCE%20ELMER%20JOS%C3%89.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hostal Amazonas (2021). *Libro de reporte diario de los huéspedes y visitantes*.
- Hualpa, E. P. (2019). *Tecnologías de información y comunicación y su relación con la satisfacción de los turistas en hoteles de categoría cuatro estrellas de la ciudad de Puno 2018*. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12945/Hualpa\\_Ccorimayo\\_Edgar\\_Paul.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12945/Hualpa_Ccorimayo_Edgar_Paul.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, G. C. (2019). *Chachapoyas Resort: una experiencia espléndida*. [Tesis de maestría, Universidad de Piura]. Repositorio institucional <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/4561>

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021). *Reporte de arribos y pernoctaciones 2021*. <https://www.gob.pe/mincetur>.
- Oliveros, D. y Mauricio, G. (2017). *Efecto de las TIC's sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia*. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 83(1), 15–30. <https://doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>
- Pagador, A. y Uriarte, N. (2020). *El uso de la tecnología inteligente en hoteles a nivel internacional y su aplicación en el Perú*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654541>
- Pinilla, A. E., y Alarcon, M. T. (2018). *Análisis del impacto de las TIC's en el sector hotelero de La Candelaria en la ciudad de Bogotá D.C.* [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/1520](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1520)
- Ramírez, Y. L. (2017). *Gestión integral de la calidad y su relación con la retención de clientes en el hotel Willy's de la ciudad de Bagua región Amazonas, año 2017*. [Tesis de título profesional, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNT [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11378/ramirez\\_burga\\_yhanina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11378/ramirez_burga_yhanina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reátegui, J. (2019). *Sistema de información para la mejora del proceso de atención al cliente en el Hospedaje Wasi Tur*. [Tesis de título profesional, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4374/TE\\_SIS\\_REATEGUI\\_JAINET.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4374/TE_SIS_REATEGUI_JAINET.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (6ª edición). México. McGraw-Hill Editores.
- Tamayo M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4ª Edición). México. Editorial Limusa. [https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=Tamayo+y+Tamayo,+M.+\(2004\).+El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica,++\(4ta+ed\)](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&dq=Tamayo+y+Tamayo,+M.+(2004).+El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica,++(4ta+ed)).

## ANEXOS

### CUESTIONARIO A ADMINISTRADORES DEL HOSTAL AMAZONAS SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL HOTEL

Buenos días / tardes; Soy egresada de la escuela profesional de Administración en Turismo y el objetivo de esta encuesta es conocer sobre el uso de tecnologías de información y comunicación del hostel, información que será exclusivamente usada con fines académicos, luego de estas indicaciones por favor marque con una X la alternativa que considere Ud. Apropiada para cada una de las siguientes preguntas:

#### Valoración

1 = Nunca    2 = Pocas veces    3 = A veces    4 = Muchas veces    5 = Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Utiliza algún Sistema Global de Distribución GDS para la gestión de su hotel?					
2	¿Utiliza e – mail para comunicarse la gestión y mejora de sus ventas?					
3	¿El personal de su empresa utiliza internet para mejorar las ventas del hotel?					
4	¿Tiene el número de ordenadores conectados a internet necesarios para la función de que requiera el hotel?					
5	¿Utiliza un sistema computarizado de reservas?					
6	¿Gestión de clientes se realiza utilizando las TIC's?					
7	¿Gestión de restaurantes se realiza utilizando las TIC's?					
8	¿Utiliza internet para las ventas?					
9	¿Utiliza internet para obtener información?					
10	¿Uso de la página web para catálogos y precios?					
11	Uso de la página web para clientes habituales					
12	Hay disposición de la empresa con un programa de capacitación en TIC's o GDS					
13	Nivel educativo de los mandos medios es siempre el esperado					
14	Considera Uso de internet para la formación y aprendizaje					
15	Numero de idiomas que maneja el personal que atiende a los clientes es el esperado					
16	so de seguridad informática en el hotel es siempre el adecuado					

**Gracias....**

## CUESTIONARIO A LOS HUÉSPEDES DEL HOSTAL AMAZONAS SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL HOTEL

Buenos días / tardes; Soy egresada de la escuela profesional de Administración en Turismo y el objetivo de esta encuesta es conocer sobre el uso de tecnologías de información y comunicación del hostel, información que será exclusivamente usada con fines académicos, luego de estas indicaciones por favor marque con una X la alternativa que considere Ud. Apropiada para cada una de las siguientes preguntas:

### Valoración

1= Nunca      2 = Pocas veces      3 = A veces      4 = Muchas veces      5 = Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Utiliza algún Sistema Global de Distribución GDS para hacer uso del servicio de un hotel?					
2	¿Utiliza e – mail para comunicarse y adquirir los servicios de un hotel?					
3	¿A utilizado un sistema computarizado de reservas para hacer uso de los servicios de este hotel?					
4	¿Utiliza las TIC's para sus reservaciones en el hotel?					
5	¿Utiliza las TIC's para adquirir los servicios de restaurante desde un hotel?					
6	¿Utiliza internet inalámbrico de un hotel?					
7	¿Utiliza internet para obtener información del destino desde el hotel?					
8	¿Uso de la página web para catálogos y precios del hotel?					
9	Uso de la página web para reservar paquetes turísticos desde el hotel					
10	¿Considera que los trabajadores del hotel están capacitados para resolver sus dudas relacionadas al uso de las TIC's?					
11	¿Los pagos del servicio lo hacen a través de la plataforma electrónica?					
12	¿El personal que le ha atendido cree que se comunica con algún idioma extranjero (inglés)?					
13	¿Cree que la información del hotel y el huésped es segura?					

**Gracias....**